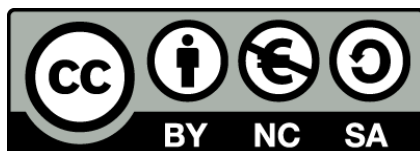




UNIVERSITAT<sub>DE</sub>  
BARCELONA

## **Cultura del trabajo en las operadoras telefónicas de la Compañía de Teléfonos de Chile, CTC: 1970-1998**

Areli Escobar Salazar



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència **Reconeixement- NoComercial – CompartirIgual 4.0. Espanya de Creative Commons**.

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia **Reconocimiento - NoComercial – CompartirIgual 4.0. España de Creative Commons**.

This doctoral thesis is licensed under the **Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0. Spain License**.



**UNIVERSITAT<sub>DE</sub>  
BARCELONA**

**Universitat de Barcelona  
Facultad de Geografía e Historia  
Doctorado en Sociedad y Cultura**

**Cultura del trabajo en las operadoras telefónicas de la Compañía  
de Teléfonos de Chile, CTC: 1970-1998.**

**Tesis realizada por  
Areli Escobar Salazar  
para optar al título de Doctora en Sociedad y Cultura**

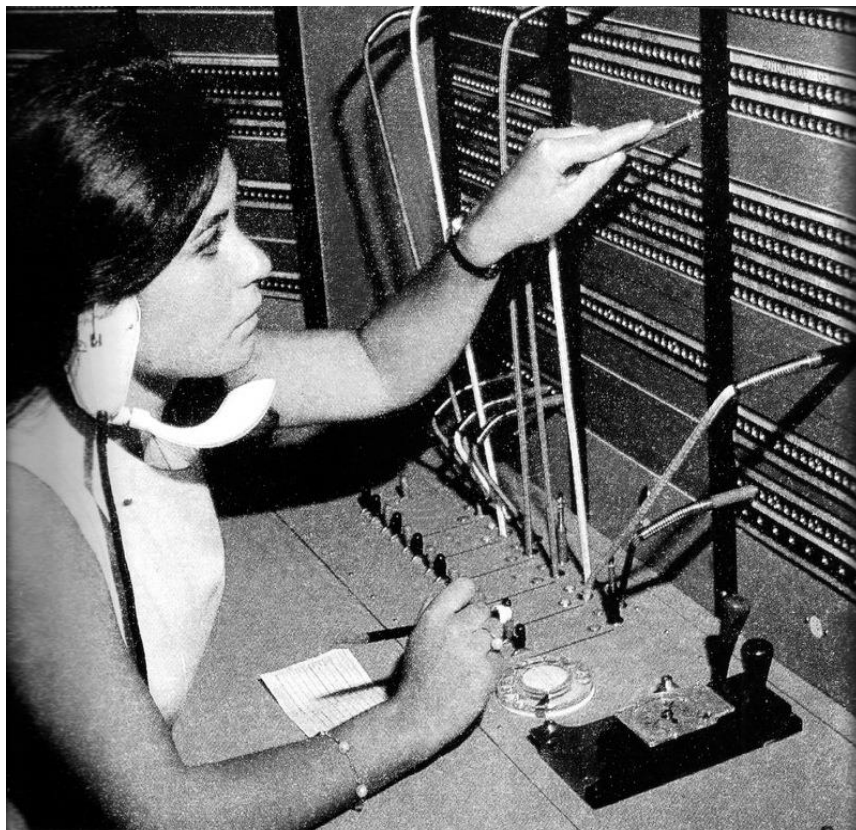
**Directora de tesis: Dra. Cristina Borderías Mondéjar**

**Barcelona, enero de 2017.**

*Gracias a tantas mujeres que hicieron posible este estudio...  
a las operadoras telefónicas que me abrieron las puertas de sus casas y de sus vidas  
a Cristina Borderías por abrir la puerta de la Historia  
a mi madre...  
de quien aprendí las cuestiones más importantes en mi vida: el amor y la solidaridad.*

*Trato de rescatar al pobre tejedor de medias, al tundidor ludita, al “obsoleto” tejedor de telar manual, al artesano “utópico” e incluso al iluso seguidor de Joanna Southcott, de la enorme prepotencia de la posteridad. Es posible que sus oficios artesanales y sus tradiciones estuviesen muriendo. Es posible que su hostilidad hacia el nuevo industrialismo fuese retrógrada. Es posible que sus ideales comunitarios fuesen fantasías. Es posible que sus conspiraciones insurreccionales fuesen temerarias. Pero ellos vivieron en aquellos tiempos de agudos trastornos sociales, y nosotros no. Sus aspiraciones eran válidas en términos de su propia experiencia; y si fueron víctimas de la historia, al condenarse sus propias vidas siguen siéndolo.*

*Thompson, E.*



Operadora telefónica, Santiago de Chile, 1970.

## INDICE

	Pág.
<b>RESUMEN</b>	11
<b>INTRODUCCION</b>	12
1. Subjetividad laboral, culturas del trabajo y división sexual del trabajo: breve marco teórico.	17
2. Trabajadores/as telefónicos: algunos estudios y aproximaciones.	24
3. Objetivos e hipótesis del estudio.	36
4. Metodología y fuentes utilizadas.	39
<b>Capítulo 1 El trabajo remunerado de las mujeres en Chile, 1970-2000.</b>	45
1.1. Evolución del empleo femenino en Chile, 1970-2000.	46
1.2. Discursos sobre el trabajo productivo de las mujeres, 1970-2000.	63
<b>Capítulo 2 La Compañía de Teléfonos de Chile, 1970-2000.</b>	72
2.1. Intervención, nacionalización y liberalización de las comunicaciones: la CTC desde 1970 a 1990.	75
2.2. El proceso de privatización de la CTC en Chile, 1988-1993.	84
2.3. La nueva estructura de las telecomunicaciones: multicarrier y reestructuración productiva en la CTC, 1994-1999.	91
2.4. Evolución de la fuerza de trabajo de la CTC, 1970-2000.	94
2.4.1. Composición de la fuerza de trabajo de la CTC, 1974-2000.	99

<b>Capítulo 3 Organización del trabajo de las operadoras telefónicas: control, nuevas tecnologías y apropiación de habilidades “femeninas”, 1970-1998.</b>	106
3.1. Salas de tráfico y centrales telefónicas en la década del setenta: clavijas y magnetos en el trabajo de las operadoras telefónicas.	106
3.2. La automatización del trabajo de las operadoras telefónicas, 1971-1984.	116
3.3. Nueva reestructuración productiva en la década del ochenta: el comienzo de la era digital.	120
3.4. El multicarrier y el proceso de finalización de la función de las operadoras telefónicas, 1994-1998.	127
3.5. Capacidades y habilidades “femeninas” apropiadas por la empresa.	129
 <b>Capítulo 4 Características generales de las operadoras telefónicas de CTC, 1970-1998.</b>	 138
4.1. Centralidad y término de las operadoras telefónicas como fuerza de trabajo en la CTC, 1970-1998.	139
4.2. Perfil de las operadoras telefónicas de la CTC: caracterización.	145
4.2.1. Grupos de edad de las operadoras telefónicas.	145
4.2.2. Estado civil de las telefonistas.	148
4.2.3. Nivel educacional de las operadoras telefónicas.	151
4.2.4. Antigüedad laboral de las telefonistas.	154
4.2.5. Distribución de las operadoras por ciudades.	157
4.3. Inicio de las trayectorias laborales de las operadoras telefónicas entrevistadas.	160
4.4. División sexual del trabajo en el espacio doméstico de las trabajadoras entrevistadas, 1971-1998.	164
 <b>Capítulo 5 Condiciones laborales de las operadoras telefónicas de la CTC, 1970-1998.</b>	 171
5.1. Tipos de contratación: operadoras reemplazantes y de planta.	171
5.2. Régimen salarial de las operadoras telefónicas de CTC: décadas del setenta y ochenta.	175

5.3. Similitudes y diferencias salariales entre operadoras de planta y reemplazantes y la plantilla de la CTC, 1991- 1997.	179
5.4. Horarios y turnos en el trabajo de las operadoras telefónicas, 1970-1998.	185
5.5. Movilidad al interior de la empresa telefónica, 1970-1998.	190
5.6. Salud laboral de las operadoras telefónicas, 1970-1998.	193
<b>Capítulo 6 Identidades de las operadoras telefónicas y significaciones del trabajo, 1970-1998.</b>	199
6.1. Significaciones del trabajo asalariado para las mujeres telefonistas en la década del setenta.	199
6.2. Identidades de las operadoras telefónicas de la CTC, 1970-1990.	202
6.3. El estatus de las operadoras telefónicas de la CTC, 1970-1998.	209
6.4. relaciones entre mujeres: tensiones, afectos y ayuda mutua.	214
<b>Capítulo 7 La organización sindical de las operadoras telefónicas, 1970-1998.</b>	224
7.1. Desde el Sindicato único a la multiplicidad sindical: las organizaciones laborales de la CTC en la década del setenta.	224
7.2. El SINATE y las movilizaciones y demandas laborales de las operadoras reemplazantes en la década del ochenta.	228
7.3. La sindicalización de las operadoras telefónicas en la década del noventa.	238
7.4. La dirigencia sindical de las operadoras telefónicas: trabajo-dirigencia versus roles sociales de las mujeres.	243
<b>CONCLUSIONES.</b>	248
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.</b>	257
<b>ANEXOS.</b>	270



## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Distribución de la población ocupada por estado civil según sexo, 1970.	47
Tabla N° 2 Población Económicamente Activa país, por sexo, 1970-2002.	51
Tabla N° 3 Población Económicamente Activa país, por provincia y sexo, 1970-2002.	52
Tabla N° 4 Tasa de actividad de mujeres casadas de 20-39 años, 1970-1992.	56
Tabla N° 5 Proporción de hombre y mujeres por rama de actividad, 1970-2002.	58
Tabla N° 6 Proporción relativa del ingreso medio mensual de la ocupación principal de las mujeres respecto de los hombres, 1990 a 2000.	60
Tabla N° 7 Salario de las mujeres como porcentaje del salario de los hombres, 1990-2000.	61
Tabla N° 8 Proporción relativa del ingreso mensual medio de la ocupación principal de las mujeres respecto de los hombres, según rama de actividad económica, 1992-2000.	62
Tabla N° 9 CTC: indicadores de desempeño 1984-1993.	90
Tabla N° 10 Distribución de cargos por sexo, CTC 1992.	102
Tabla N° 11 Salarios por cargo y sexo, CTC 1992.	104
Tabla N° 12 Salarios promedio por cargos, CTC 1992.	105
Tabla N° 13 Nuevas líneas instaladas por tipo de tecnología, 1971-1984.	117
Tabla N° 14 Centrales telefónicas por tipo de tecnología, 1982-1983.	120
Tabla N° 15 Operadoras telefónicas de planta y reemplazantes CTC, 1974-1998.	139
Tabla N° 16 Salarios promedio operadoras de planta, reemplazantes y trabajadores varones con igual calificación, 1991.	183
Cuadro N° 1 Comparación de condiciones laborales entre operadoras permanentes y reemplazantes CTC, 1985.	156

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Tasa de desocupación por sexo, 1969-2000.	53
Gráfico N° 2	Evolución Fuerza de trabajo CTC 1970-2000.	95
Gráfico N° 3	Fuerza de trabajo CTC y filiales CTC 1974-2000.	96
Gráfico N° 4	Evolución fuerza de trabajo CTC y filiales CTC 1974-2000.	97
Gráfico N° 5	Composición Fuerza de trabajo CTC 1974-2000.	100
Gráfico N° 6	Composición Fuerza de trabajo CTC 1975.	101
Gráfico N° 7	Composición Fuerza de trabajo CTC, 1995.	101
Gráfico N° 8	Automatización CTC 1976-1983.	118
Gráfico N° 9	Operadoras telefónicas CTC 1974-1998.	141
Gráfico N° 10	Número de operadoras planta y reemplazantes, 1977, 1991-1998.	143
Gráfico N° 11	Comparación evolución fuerza de trabajo total CTC y operadoras telefónicas 1974-2000.	144
Gráfico N° 12	Grupos de edad operadoras CTC, 1991.	146
Gráfico N° 13	Distribución por edad operadoras de planta y reemplazantes, 1991	149
Gráfico N° 14	Grupos de edad operadoras de planta y reemplazantes, 1994.	147
Gráfico N° 15	Estado civil operadoras telefónicas, 1991.	149
Gráfico N° 16	Estado civil operadoras de planta y reemplazantes, 1991.	149
Gráfico N° 17	Estado civil: operadoras de planta y reemplazantes, 1994.	150
Gráfico N° 18	Nivel educacional Operadoras de planta, 1991.	152
Gráfico N° 19	Nivel educacional Operadoras reemplazantes, 1991.	15
Gráfico N° 20	Nivel educacional fuerza de trabajo total CTC, 1991.	153
Gráfico N° 21	Antigüedad laboral total operadoras telefónicas, 1996.	155
Gráfico N° 22	Antigüedad laboral operadoras de planta y reemplazantes, 1996.	155

Gráfico N° 23 Porcentaje antigüedad laboral trabajadores Telefónica y operadoras telefónicas, 1996.	156
Gráfico N° 24 Distribución de operadoras por ciudades 1991.	158
Gráfico N° 25 Distribución de operadoras por ciudades, 1994.	159
Gráfico N° 26 Distribución de operadoras por ciudad, 1996.	160
Gráfico N° 27 Salarios operadoras planta y reemplazantes, 1991 (en miles de pesos)	179
Gráfico N° 28 Salarios operadoras planta y reemplazantes, 1992 (en miles de pesos).	180
Gráfico N° 29 Salarios promedio Operadoras planta, reemplazantes y supervisoras 1991-199	82
Grafico N° 30 Salarios operadoras de planta, reemplazantes y trabajadores con igual calificación, 1991.	184
Grafico N° 31 Salarios operadoras telefónicas y trabajadores/as de CTC, 1992.	185
Gráfico N° 32 Organización sindical de operadoras telefónicas, 1995.	241
Gráfico N° 33 Organizaciones sindicales operadoras telefónicas de planta y reemplazantes, 1995.	242

## RESUMEN

El objeto central de este estudio es el análisis de la cultura laboral de las operadoras telefónicas de la Compañía de Teléfonos de Chile entre 1970 y 1998. Como procedimiento metodológico general se utilizó una aproximación histórico-antropológica que incorporó las relaciones entre hombres y mujeres como una categoría analítica transversal. Se utilizaron fuentes escritas y orales: documentación oficial de la empresa, documentos del Archivo histórico nacional, periódicos, revistas y documentos sindicales, y entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas. La cultura laboral de las operadoras telefónicas se caracterizó por una organización del trabajo basada en el estricto control de los tiempos de trabajo, de los cuerpos y la estandarización del habla. Los constantes cambios tecnológicos intensificaron el trabajo de las telefonistas y generaron su progresiva obsolescencia como sector laboral hasta su desaparición. Las operadoras telefónicas permanentes y reemplazantes tuvieron diferentes condiciones laborales, formas de organización sindical y adscripción de clase que permitieron mayores niveles de explotación de la fuerza de trabajo femenina. La cultura laboral de las telefonistas se constituyó en la diferenciación del trabajo obrero y agrícola, en la valoración de su labor como una “profesión” de mayor estatus, “adecuada para las mujeres”, y en relaciones de ayuda mutua entre mujeres más relevantes que el reconocimiento de compartir una clase común. La apropiación empresarial de habilidades reconocidas socialmente como “femeninas”, la división sexual del trabajo en el ámbito laboral y doméstico, los salarios promedio más bajos de las telefonistas, las formas de control del trabajo y del comportamiento de las mujeres, fueron elementos de la cultura laboral de las operadoras telefónicas que dan cuenta de la interacción mutua entre la subordinación que el sistema patriarcal imponía a las mujeres y la explotación de la fuerza de trabajo femenina.

**Palabras claves:** cultura del trabajo, operadoras telefónicas, organización del trabajo, división sexual del trabajo.

## ABSTRACT

The aim of this research is the analysis of telephone operators' work culture at the Chilean Telephone Company) between 1970 and 1998. Methodologically, we have used a historic-anthropological approach that includes men-women relations as transversal analytical category. We have used written and oral sources: Company's official documents, files from Chile's National Historical Archive, newspapers, magazines, Union documents, as well as in-depth interviews to telephone operators. Telephone operators' work culture was characterized by work organization based on the strict control of working times, of the bodies and of a standardization of speech. Constant technological changes intensified the operators' work and generated their progressive redundancies as a labour sector until their eventual disappearance. Permanent and substitute telephone operators underwent different laboring conditions, union organization and class identification that fostered increasing levels of female labour exploitation. The telephonists' labour culture arose from the differentiation of rural and industrial work, the valuing of their work as deserving a “professional” higher status, “better suited to women” and mutual help among women relationships that were more relevant than acknowledging to belonging to a common working class. The Company's appropriation of skills socially recognized as “feminine”, gender-based division of labour in both work and domestic realms, lower salary averages, control forms over work and personal behaviour of the women were elements in the work culture of telephone operators that account for the two-way interaction between subordination imposed by patriarchal system on the women and the exploitation of the female labour force.

**Key-words:** work culture, telephone operators, work organization, gender-based division of labour.

## INTRODUCCIÓN

Esta tesis se presenta en el Programa de estudios doctorales “Sociedad y Cultura”, dependiente de la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad de Barcelona. El objeto central de este estudio es el análisis de la cultura laboral de las operadoras telefónicas de la Compañía de Teléfonos de Chile en el periodo comprendido entre 1970 y 1998.

El estudio de las culturas del trabajo asume relevancia como parte de una aproximación holística al mundo laboral, que vincula los modos de organizar la producción y el trabajo con aspectos ideacionales y subjetivos (Reygadas, 2002). A comienzos del siglo XXI tanto desde los estudios históricos en Europa (Romero, 2005) como desde las ciencias sociales del trabajo en América Latina (Antunes, 2002; Reygadas, 2002), los estudios de las culturas del trabajo comenzaron a desarrollarse como ámbitos centrales de investigación. Como señalan diversos investigadores/as (Chirinos, 2006, Palenzuela, 2005; Romero, 2005; Antunes, 2002; Comas, 1995), las culturas del trabajo son un ámbito de la mayor relevancia para una comprensión más profunda y holística del mundo laboral.

Como cultura del trabajo se entenderá inicialmente en este estudio la relación de los sujetos con el trabajo, fundamentalmente las identificaciones y significaciones respecto a su trabajo; la relación entre los sujetos en el mundo laboral, considerando las diversas formas de asociatividad; y la relación de los trabajadores y trabajadoras con la producción inmaterial de su trabajo. Si bien presentan matices, en este estudio se utilizarán indistintamente las nociones de cultura del trabajo y cultura laboral.

A partir de la imbricación entre las condiciones materiales del mundo laboral y la cultura del trabajo, se propone como uno de los objetivos específicos de este estudio, investigar las principales tendencias y transformaciones en las formas de organización de la producción y del trabajo que se observaron en el trabajo de las operadoras telefónicas en el periodo estudiado. Conocer la materialidad del trabajo, sus modos de organización y funcionamiento, permitirá explorar sus vinculaciones con la configuración de la cultura del trabajo en el sector telefónico. Específicamente se propone revisar las identidades y las

significaciones que las trabajadoras construyeron respecto a su trabajo, desde 1970 hasta el período de finalización de sus actividades en el año 1998.

Una cuestión de la mayor relevancia en el análisis de la cultura del trabajo es la relación entre los propios trabajadores/as, relaciones de solidaridad o de competencia, asociatividad, etc. En esta dirección, se propone en este estudio conocer las formas de relación entre las operadoras telefónicas, las formas de organización y asociatividad que se desarrollaron en este sector laboral.

Se propone desarrollar la investigación sobre la cultura el trabajo en el sector telefónico en Chile desde una aproximación histórico-antropológica a la realidad laboral, incorporando las relaciones sociales entre hombres y mujeres como categoría analítica transversal. La larga trayectoria y aportes de los estudios históricos que incorporan las relaciones sociales de género, tanto en Chile (Mauro et. al., 2009; Godoy et. al., 2009; Hutchinson, 2006; Zarate y Godoy, 2005; Gaviola et. al., 1994; entre otras) como en otros países (Borderías, 2007; Morant, 2006; Kwolek-Folland, 1998; Duby y Perrot, 1993; Scott, 1990; Nash, 1982, entre otras), permiten confirmar su centralidad como una categoría analítica de la mayor relevancia. Particularmente en este estudio, la incorporación de las relaciones sociales entre hombres y mujeres como categoría transversal permitirá revisar la división sexual del trabajo y aproximarnos a las vinculaciones y mutuas influencias entre los espacios doméstico y laboral.

El sector de telefonía en Chile inició sus actividades en 1880 con inversiones de capitales norteamericanos e ingleses en las primeras décadas. En este periodo de lento avance de la comunicación a distancia en el país se conformó un nuevo cuerpo legal que desde el Estado definió normas y procedimientos para la emergente actividad económica y de servicios. En 1927 la International Telephone and Telegraph ITT adquirió la totalidad de las propiedades e instalaciones de la Chili Telephone Company en el marco de un sostenido crecimiento del servicio telefónico. El incremento que se observó en las actividades del sector telefónico fue parte de la dinámica expansiva del sector servicios en las primeras décadas del siglo XX en Chile, que llegó a alcanzar en 1940 el segundo lugar en términos de concentración de ocupados/as y el primer lugar en 1970, desplazando a la agricultura (Mauro, Godoy y Díaz, 2009). El gobierno militar estatizó la Compañía de Teléfonos de Chile CTC en 1974

y posteriormente las políticas neoliberales implementadas durante la década del ochenta, promovieron su privatización a fines de esta década.

La Compañía de Teléfonos de Chile se caracterizó por ser una gran industria que concentró una importante fuerza de trabajo. Las operadoras telefónicas del Departamento de Tráfico constituyeron una parte relevante de la fuerza de trabajo total de la empresa durante las décadas del setenta y ochenta. Compuesto exclusivamente por mujeres este trabajo sufrió el impacto de las permanentes transformaciones tecnológicas y productivas de la compañía telefónica, y disminuyó paulatinamente sus actividades hasta finalizar totalmente en 1998.

El sector de telefonía fue una de las actividades económicas más importantes en la creciente expansión del sector servicios en Chile, que en menos de un siglo pasó a ocupar el primer lugar en concentración de ocupados/as en el país (Mauro, Godoy y Díaz, 2009). Las transformaciones del mundo del trabajo en América Latina y particularmente en Chile en el periodo en estudio, no sólo han afectado los modos de producir y de organizar el trabajo sino también las identificaciones con el trabajo y sus significaciones. Como señala Antunes (1999: 19), *“Fueron tan intensas las modificaciones que se puede afirmar que la clase-que-vive-del-trabajo sufrió la más aguda crisis de este siglo, que afectó no solo su materialidad, sino que tuvo profundas repercusiones en su subjetividad y en la íntima interrelación de estos niveles, afectó su forma de ser.”*

La tesis está organizada en la presente introducción, siete capítulos centrales y las conclusiones del estudio<sup>1</sup>. En esta introducción se señalan en primer lugar breves antecedentes conceptuales teóricos relativos a la cultura del trabajo, subjetividad laboral y división sexual del trabajo. En segundo lugar se hace referencia a algunos estudios sobre las trabajadoras telefónicas en Estados Unidos, España, Italia y México, y finalmente se plantean los objetivos e hipótesis de este estudio y las cuestiones metodológicas.

El primer Capítulo se orienta a describir la situación del trabajo remunerado de las mujeres en Chile entre los años 1970 y el año 2000 como elementos de contexto para entender la situación de las operadoras telefónicas. Se compone de dos apartados, uno aborda la evolución de la fuerza de trabajo femenina y el otro los discursos dominantes sobre el trabajo remunerado de las mujeres.

---

<sup>1</sup> La redacción de esta tesis se realiza con el castellano utilizado en Chile.

El segundo Capítulo plantea los antecedentes de la Compañía de Teléfonos de Chile durante los años 1970 a 1999. Estos antecedentes permitirán entender los diferentes procesos y transformaciones productivas que afectaron a las operadoras telefónicas. El primer apartado describe el periodo de intervención, nacionalización y liberación de las comunicaciones de la CTC desde el gobierno de la Unidad Popular en 1970 hasta el año 1990. El segundo apartado trata sobre el proceso de privatización de la empresa telefónica que se inicia en 1988 y el tercero da cuenta del inicio de la tecnología del multicarrier<sup>2</sup> en el año 1994 que pone fin a la actividad de las telefonistas en la CTC. El último apartado de este Capítulo analiza la evolución de la fuerza de trabajo de la Compañía telefónica entre 1970 y el año 2000. Se describen las tendencias de la plantilla total de la empresa y en el apartado la composición de la fuerza de trabajo por sectores laborales y la división sexual del trabajo que se observó en la CTC.

En el tercer Capítulo se describe la organización del trabajo de las operadoras telefónicas, los rígidos mecanismos de control que se utilizaron en los procesos de introducción de tecnologías entre los años 1970 hasta la finalización de la actividad y cultura laboral de las telefonistas en 1998. El primer apartado de este Capítulo analiza la organización del trabajo en las salas de tráfico de las grandes ciudades y las centrales telefónicas de las localidades aledañas a las ciudades durante la década del setenta. El tercer apartado trata el proceso de automatización que realizó la empresa telefónica entre los años 1971 y 1984 y el impacto que tuvo en las telefonistas, el cuarto el proceso de digitalización que se inició en 1988 y finalmente, en el quinto apartado, la introducción del multicarrier en 1994 que pone fin a la actividad de las telefonistas en la CTC. En este Capítulo se analiza también la apropiación que realizó la empresa de las habilidades consideradas socialmente “femeninas”.

El Capítulo cuatro describe las características generales de las operadoras telefónicas durante el periodo en estudio, entre los años 1970 y 1998. En el primer apartado se analiza el proceso de centralidad y término de las actividades de las telefonistas en la CTC y en el segundo, su perfil según grupos de edad, estado civil, nivel educacional, entre otros. En el tercer apartado se da cuenta de las trayectorias laborales de las operadoras telefónicas que

---

<sup>2</sup> Este sistema se inició en 1994 con la aplicación de la Ley 3-A, e implica que el usuario/a elige la compañía telefónica con la que realizará una llamada nacional o internacional.



fueron entrevistadas para este estudio y en el cuarto se analiza la división sexual del trabajo en el espacio doméstico de éstas, en el periodo 1971-1998.

El quinto Capítulo de esta tesis analiza las condiciones laborales de las operadoras telefónicas de la CTC en el periodo estudiado. El primer apartado describe los tipos de contrato tanto de las operadoras de planta o permanentes de la empresa como de las operadoras reemplazantes y en el segundo se analiza el régimen salarial de las telefonistas durante las décadas del setenta y ochenta. El tercer apartado de este Capítulo señala las similitudes y las diferencias salariales entre las operadoras permanentes y reemplazantes entre los años 1991 a 1997, periodo para el que se contó con información oficial de la empresa. Los tres apartados siguientes de este Capítulo dan cuenta del sistema de turnos y horarios, la movilidad al interior de la empresa y la salud laboral de las telefonistas en el periodo 1970 a 1998.

El Capítulo seis analiza las identidades de las operadoras telefónicas y las significaciones que le dieron al trabajo durante el periodo en estudio. El primer punto de este Capítulo aborda las significaciones del trabajo asalariado para las telefonistas en la década del setenta, y el segundo, las identificaciones que estas asumieron entre las décadas del setenta y noventa. El tercer apartado analiza el estatus que las propias operadoras le dieron a su trabajo y también la percepción social sobre este sector de trabajadoras telefónicas. El último apartado de este Capítulo se ocupa de las relaciones de ayuda mutua, tensiones y afectos que se establecieron entre mujeres.

El último Capítulo de la tesis analiza la organización sindical de las operadoras telefónicas de la CTC desde 1970 a 1998. El apartado número uno describe las organizaciones laborales de la CTC en la década del setenta, y el segundo, las movilizaciones y demandas laborales de las operadoras reemplazantes durante la década del ochenta. En el tercer apartado se muestra la sindicalización de las telefonistas en la década del noventa, y en el último se narran las experiencias de tres dirigentes sindicales de las operadoras telefónicas en su intento de compatibilizar el trabajo doméstico, asalariado y la dirigencia laboral. Finalmente en las conclusiones se contrastan los resultados con los objetivos y las hipótesis planteadas en la investigación.

## **1. Subjetividad laboral, culturas del trabajo y división sexual del trabajo: breve marco teórico.**

La necesidad de examinar la configuración de la subjetividad de los trabajadores/as, se sitúa desde la necesidad de pensar el mundo de la subjetividad en sus complejas relaciones con el mundo de la materialidad. Se parte entonces, de la concepción general de los seres humanos como productores de sus representaciones, de sus ideas, etc., seres humanos reales y actuantes en un determinado desarrollo de las fuerzas productivas. Se trata de considerar la base material de constitución de la subjetividad, pues no se parte de lo que los seres humanos dicen, se representan o se imaginan, para llegar desde aquí al ser humano social e histórico; sino que es necesario considerar al ser humano que realmente actúa, desde su proceso de vida real, en las interacciones con el mundo de la subjetividad (Marx, 1968). Como señala Antunes (2002), lejos de los determinismos materialistas mecánicos y de los análisis que no consideran la materialidad en la conformación de la subjetividad, se trata de pensar el mundo de la subjetividad en sus complejas relaciones con el mundo de la materialidad humana, de reconocer la imbricación entre estos ámbitos y aprehender los nexos centrales de esa compleja relación. Se trata, sostiene Marx (1968: 40), de mantenerse siempre sobre el terreno histórico real, *“... de explicar las formaciones ideológicas sobre la base de la práctica material, por donde se llega, consecuentemente, al resultado de que todas las formas y todos los productos de la conciencia no brotan por obra de la crítica espiritual, mediante la reducción a la “autoconciencia” o la transformación en “fantasmas”, “espectros”, “visiones”, etc., sino que sólo pueden disolverse por el derrocamiento práctico de las relaciones sociales reales”*.

Un elemento esencial en la materialidad de la vida social es el trabajo humano que se constituye en una vinculación indisoluble con la subjetividad. Como Lukács (1985) sostiene, la subjetividad es un momento constitutivo de la praxis social, en una interrelación ineliminable entre la esfera del sujeto y la actividad del trabajo. Los vínculos entre subjetividad y trabajo no son disociables, así, tanto en la génesis, desarrollo y hasta en el propio proceso emancipatorio, el trabajo -como momento fundante de la propia subjetividad humana, por medio de la continua realización de las necesidades humanas, en

la producción y reproducción de su vida social, en la génesis de su propia conciencia de ser social-, se muestra según Lukács (1985), como elemento ontológicamente esencial.

La relación de la materialidad del trabajo y la subjetividad humana se demuestra claramente en el capitalismo a través de los conceptos de extrañamiento o enajenación, entendidos como una forma particular de relación en la cual el trabajador/a se vincula con el producto de su trabajo como algo ajeno, y en esta apropiación como enajenación, como extrañamiento, el objeto que el trabajo produce, se enfrenta al productor como un ser extraño, como un poder independiente, que no pertenece al trabajador. La enajenación del trabajador se expresa no sólo en relación con el producto de su trabajo, sino también en la misma actividad productiva, el proceso de trabajo se vuelve un medio de subsistencia, una actividad independiente, dirigida contra el trabajador/a, en la cual este se niega y sólo logra sentirse en sí como ser humano fuera del trabajo. Junto al producto y al proceso de trabajo extrañados, la enajenación se expresa además, en que el ser genérico, es decir, el hombre como género humano, se vuelve también algo ajeno, en donde el trabajo se convierte sólo en medio de existencia individual (Marx, 1993).

Como consecuencia de la enajenación respecto al producto, a la actividad productiva y al ser genérico, se produce la “enajenación del hombre por el hombre”, pues al enfrentarse consigo mismo, el ser humano se enfrenta también al otro. Así, *“...mediante el trabajo enajenado no sólo produce el hombre su relación con el objeto y con el acto de la producción como con poderes que le son extraños y hostiles, sino también la relación en la que los otros hombres se encuentran con su producto y la relación en la que él está con estos otros hombres”* (Marx, 1993: 115).

La imbricación entre la materialidad y la subjetividad humana se observa también en la relación entre la producción material y la producción de las ideas. Como Marx (1968: 51) sostiene, *“Las ideas de la clase dominante son las ideas dominantes en cada época; o, dicho en otros términos, la clase que ejerce el poder material dominante en la sociedad es, al mismo tiempo, su poder espiritual dominante. La clase que tiene a su disposición los medios para la producción material dispone con ello, al mismo tiempo, de los medios para la producción espiritual, lo que hace que se le sometan, al propio tiempo, por término medio, las ideas de quienes carecen de los medios necesarios para producir espiritualmente”*. Así, las ideas dominantes de una época histórica son la expresión ideal de

las relaciones materiales dominantes, es decir, las mismas relaciones materiales dominantes concebidas como ideas. Por lo tanto, las relaciones que hacen de una determinada clase la clase dominante son también las que confieren el papel dominante a sus ideas. Los sujetos que forman el sector dominante tienen la conciencia de ello y piensan en consecuencia; por eso, en cuanto dominan como clase y en cuanto determinan todo el ámbito de una época histórica, se comprende que lo hagan en toda su extensión, y por tanto, también como productores de ideas, que regulan la producción y distribución de las ideas de su tiempo; y que sus ideas sean, por ello mismo, las ideas dominantes de la época.

Los intereses de los sectores dominantes son presentados como el interés común de todos los miembros de la sociedad, es decir, estos sectores logran imprimir a sus ideas la forma de lo general, y logran instalarlas en la sociedad como las únicas racionales y dotadas de vigencia absoluta (Marx, 1968). En esta misma perspectiva, el concepto de hegemonía elaborado por Gramsci da cuenta de la capacidad de instalar la dominación no sólo por el sometimiento a través de la fuerza, sino mediante elementos culturales que permiten generar “consensos” respecto al modelo dominante.

Sin embargo, desde diversas perspectivas teóricas se plantea que este pensamiento dominante no se instala como simple fatalidad, sino como un campo de disputa permanente entre alienación y desalienación, como un ámbito permanente de interacción y ruptura. Se evidencia así la vida social y cotidiana no como el espacio por excelencia de la vida alienada, sino al contrario, como campo de disputa entre la alineación y la desalienación (Antunes, 2002).

Charles Babbage a principios del siglo XIX reconoció la importancia de la captura de la subjetividad, lo que demuestra según Mészáros (2001), que la subsunción de la subjetividad de los trabajadores/as por la lógica del capital es una cuestión instalada y reinstalada por el modo de producción capitalista. Los diversos modos de organización de la producción y del trabajo se proponen incrementar la acumulación de capital a través del aumento de la productividad del trabajo, y todos ellos, de maneras y en lógicas diferentes, han estado preocupados por el control del elemento subjetivo en el proceso de producción capitalista. Durante el taylorismo/fordismo operó como una integración más bien formal, con formas de control de la subjetividad instaladas como iniciativas “educativas” extrafábrica como el “five dollar day.

La consideración de los trabajadores/as como “naturalmente” indisciplinados y perezosos en el fordismo explica el énfasis en el control y en el establecimiento de rígidos mecanismos de restricciones a la iniciativa obrera. El ingenio y la creatividad obreras había que combatirlos como la fuente de todos los peligros de rebelión y de desorden, era necesaria una dominación absoluta, totalmente represiva, de la personalidad obrera (Gorz, 1997: 40).

Elementos de alta significación en la configuración de una identidad laboral específica, tales como el lugar común de trabajo, el territorio local inmediato y el oficio o profesión, así como el contrato individual de trabajo, impuso una uniformidad de derechos que perfiló la identidad de los trabajadores/as, instaló al trabajo en regulaciones y convenciones colectivas, y generó un proceso de desindividualización.

Por otra parte, Antunes (1999) sostiene que en el capitalismo contemporáneo se generan mecanismos orientados a producir la subsunción del ideario del trabajador/a al ideario del capital. La empresa propone ‘identidad corporativa’ que logra ser impuesta a los trabajadores/as ante una sociedad de identidades fragmentarias. Según Gorz (1997), la “*cultura de la empresa*” (que se expresa en una formación profesional específica, vestimenta, estilo de comportamiento y vocabulario propios de la empresa, entre otros), logra sustituir el sentido de pertenencia social de los trabajadores/as y se convierte en una “*comunidad*” de trabajo y de pertenencia, en una “*gran familia*” en la cual no existirían conflictos de intereses, pues se presupone que funciona para el bien común y de sus miembros.

Coherentemente, como señalan diversos estudiosos –Gounet (1999), Antunes (1999), entre otros- un elemento clave en la maximización de las ganancias en el capitalismo contemporáneo es la desestructuración del sindicalismo de clase y la generación de un sindicalismo de empresa, ligado estrechamente a los intereses del capital. Junto al sindicalismo clásico o en su reemplazo, se genera un sindicalismo cooptado, que utiliza la organización laboral, no como defensa de los derechos laborales -que son flexibilizados y eliminados del mundo del trabajo-, sino fundamentalmente como forma de obtener “beneficios” individuales.

Vinculadas a estos debates, las ciencias sociales del trabajo en América Latina comienzan hace algunas décadas a prestar atención a las cuestiones subjetivas del trabajo, a las

significaciones e identidades que se configuran desde el mundo laboral (Antunes, 2002; Reygadas, 2002). Desde los estudios históricos en la región y también en Europa, adquiere creciente legitimidad el estudio de las culturas del trabajo, como señala Romero (2005: 30), *“Afortunadamente, la cada vez mayor atención a fenomenologías sociales más holísticas, como muestra la creciente aceptación de análisis basados en conceptos como los de ‘culturas del trabajo’ y la aceptación de la recomposición de ‘trayectorias vitales’ como método de análisis, está permitiendo un acercamiento mucho más profundo a las realidades de distintos grupos laborales sin renunciar a un marco estructural más global”*. Un ejemplo de la relevancia del estudio de las culturas del trabajo en América Latina son las investigaciones de Reygadas (2002: 19) que ya a fines de los noventa pone especial atención en la dimensión simbólica de las relaciones laborales, en los procesos de creación, transmisión y apropiación de significados que tienen lugar en el ámbito laboral. A principios del 2000, Reygadas investiga los aspectos culturales del trabajo en la industria maquiladora: específicamente los sistemas productivos, la inserción en la mundialización económica y las relaciones laborales son abordadas desde el punto de vista de los significados que tienen para las personas. El problema central que se plantea es la naturaleza de las nuevas culturas del trabajo que se están formando en las maquiladoras de México y Guatemala.

En sus investigaciones Reygadas (2002: 20) utiliza el concepto cultura del trabajo o cultura laboral *“...desde la perspectiva histórico-semiótica de la cultura, es decir, aquella que ve la cultura como un proceso de producción, transmisión y apropiación de significados en contextos históricos y sociales específicos. ...la cultura del trabajo es la generación, actualización y transmisión de formas simbólicas en la actividad laboral”*. En su definición pone énfasis en dos cuestiones centrales: el análisis bidireccional de los vínculos entre cultura y trabajo, para estudiar tanto la influencia que tiene la acción simbólica sobre el proceso productivo como el papel del trabajo en la formación de la cultura de la sociedad; y la comprensión de la creación y apropiación de formas simbólicas en el trabajo como un proceso en el que los trabajadores/as actualizan su cultura dentro de contextos y relaciones de poder específicos, *“La determinación mutua entre la cultura y el trabajo se encuentra mediada por la interacción de los sujetos en el proceso de trabajo, que, a su vez, se inserta dentro del conjunto de la estructura global de las relaciones de poder entre los actores en*

*la producción. Desde esta perspectiva no sólo interesa describir la variedad de las negociaciones entre los agentes productivos, sino investigar las estructuras de significado que resultan del conjunto de sus interacciones”* (Reygadas, 2002: 21).

Reygadas (2002: 20-21) analiza la eficacia simbólica del trabajo, los efectos culturales de la actividad laboral, los significados que emergen con el trabajo y los diversos modos en que son trasladados hacia otros mundos de la vida. Le interesa explorar la eficacia laboral de la cultura: las influencias culturales a las que se encuentra sometido el proceso de trabajo, la actividad simbólica que realizan los agentes productivos durante el trabajo, en la cual ponen en juego maneras de ver, de valorar y de sentir que han aprendido dentro y fuera del mundo laboral y que condicionan la manera en que ejercen su trabajo.

En sus estudios sobre las nuevas formas de organización del trabajo en la maquila, Reygadas (2002: 32) sostiene que *“La perspectiva cultural contribuye a mostrar la existencia de muy diversas vías para la reorganización del trabajo industrial. Los nuevos sistemas de trabajo no se desarrollan en el vacío, sino que se insertan en contextos laborales, sociales y culturales específicos.”*

Otro ejemplo de la relevancia del estudio de la cultura del trabajo, es la investigación realizada en Chile por Mauro, Godoy y Díaz (2009), donde se analiza el trabajo de las mujeres desde fines del siglo XIX a comienzos del siglo XXI, revisando no sólo las cuestiones estructurales sino también las representaciones sociales del trabajo. En este caso, las dimensiones subjetivas del mundo laboral son examinadas desde las visiones sociales generales que desde diversos sectores e instituciones se otorgaban al trabajo de las mujeres. Estos resultados son expuestos posteriormente, en el Capítulo 2 de esta tesis.

Otro aspecto relevante para analizar las culturas del trabajo en las operadoras telefónicas es la noción de división sexual del trabajo. Como sostiene Kergoat (2002), la división sexual del trabajo es parte integrante de la división social del trabajo y remite a la relación social hombres/mujeres, que atraviesa y es atravesada por otras modalidades de división social del trabajo (Kergoat, 2002). Desde un punto de vista histórico, sostiene Kergoat (2002), es posible observar que la estructura actual de la división sexual del trabajo surgió simultáneamente al capitalismo, y que la relación asalariada no habría podido establecerse en ausencia del trabajo doméstico. Desde el nacimiento del capitalismo al período actual,

las modalidades de esa división del trabajo entre los sexos, tanto el trabajo asalariado cuanto del trabajo doméstico, evolucionan en el tiempo de manera concomitante a las relaciones de producción.

Hirata sostiene que las relaciones sociales de sexos y la división sexual del trabajo son dos alocuciones indisociables que es necesario tener en cuenta simultáneamente en el análisis de las realidades sociales estudiadas. Desde una perspectiva similar, y en base a su extensa experiencia investigativa, Kergoat (2002) constató que razonar en base a una única relación social de explotación no era suficiente porque, en una situación social aparentemente igual, no hay simetría entre hombres y mujeres. Integrando esas dos relaciones sociales, Kergoat elabora su tesis de la coextensividad de las relaciones de clase y de sexo, en donde estas *“...no son jerarquizadas sino más bien coextensivas, se trata de conceptos que se sobreponen parcialmente y no de conceptos que se ‘recortan’ o que se ‘articulan’ ”*. No es suficiente estudiar simultáneamente familia y fábrica -afirma Kergoat (2002)-, pues esta yuxtaposición de áreas presenta el peligro de paralizar las relaciones sociales en un momento dado y, por tanto, privilegiar un análisis en términos de determinismo.

En el capitalismo las mujeres trabajadoras están doblemente insertas en las relaciones de producción y las relaciones de reproducción, constatándose una doble extracción del valor de su trabajo. La explotación se expresa por una parte en la apropiación del valor del trabajo doméstico, y, por otra, en las desigualdades presentes en el mundo del trabajo, ampliamente documentadas en los estudios laborales realizados en América Latina desde la década del ochenta. Desigualdad en los salarios, que se amplía a mayor calificación; menor acceso a los cargos directivos; doble jornada de trabajo y su impacto en la salud, segmentación ocupacional; menor reconocimiento social, entre otros, han sido constatados por las investigaciones de las últimas décadas (OIT, 1987; Medel, 1989; Hola y Todaro, 1992; Abramo, 1993; Henríquez, 1994, Agacino y Echeverría, 1995) demostrando la subordinación de las mujeres presente en el ámbito del trabajo.

En el mundo del trabajo en las últimas décadas se evidencia un aumento significativo en la participación de las mujeres en los mercados de trabajo, alcanzando en los noventa el 40% de la fuerza de trabajo en diversos países capitalistas avanzados (Gorz, 1997). Sin embargo, lejos de la consideración de una inclusión que mejore la situación de las mujeres, el mundo del trabajo expresa en toda su dimensión la subordinación que opera en las actuales



relaciones económicas y sociales. Como afirma Abramo (2002: 56), durante los años noventa se mantuvo en América Latina la tendencia al aumento de la participación de la mujer en el mercado de trabajo y en la actividad económica observada en las dos décadas anteriores, *“Una mayor proporción de mujeres tiene o busca empleo, recibe ingresos laborales y está mejorando su inserción en la sociedad. Pero tales logros se contraponen con la expansión, en el mismo período, de la tasa de desempleo femenina, el incremento de la informalidad, la importante proporción de empleos de baja calidad de las mujeres y la persistencia de significativas diferencias salariales entre los sexos”*.

En base a estudios empíricos realizados en países europeos y latinoamericanos, Pollert (1996) e Hirata (1995), sostienen que en la división sexual del trabajo operada por la reestructuración productiva del capital, se constata una explotación aún más intensificada en el universo del trabajo femenino. Esto se observa en la incorporación de la fuerza de trabajo femenina a los trabajos intensivos y tercerizados más precarios, en la apropiación de la experiencia del trabajo reproductivo para la multiactividad, en los menores salarios, en la doble extracción del valor de su trabajo –productivo y reproductivo–, y en una dinámica permanente de inclusión y expulsión del mercado de trabajo que sitúa a las mujeres como las más afectadas por el desempleo a nivel mundial.

## **2. Trabajadores/as telefónicos: algunos estudios y aproximaciones.**

El trabajo de las operadoras telefónicas ha sido investigado desde la historia, la sociología y la antropología desde diversos enfoques y énfasis. A modo de ejemplo se presentan algunos antecedentes de estudios realizados en Estados Unidos, España e Italia, que dan cuenta de los inicios del trabajo de las telefonistas, la preeminencia de la fuerza de trabajo femenina, y en el caso español, de la división sexual del trabajo en la Compañía Telefónica Nacional de España CTNE desde sus inicios hasta 1980. Se expone también una investigación mexicana que analiza las culturas laborales de los trabajadores/as telefónicos en el pueblo de Tzapotilan posterior a la privatización de la empresa Telmex.

En Estados Unidos, el estudio de Norwood (1990) señaló que ya en 1880 el trabajo de comunicación telefónica era exclusivamente femenino después de un primer experimento

con hombres que obtuvo resultados negativos. La elección fue inicialmente criticada por los dirigentes que acusaron a las mujeres de baja eficiencia, ya que según estos tendían a prolongar la conversación y debido a que los supervisores de las salas -en su mayoría hombres- basaban su preferencia no en el mérito sino en la atracción sexual. Además, algunos dirigentes argumentaron que para utilizar los instrumentos delicados de las centrales telefónicas se requerían hombres, pero la mayor satisfacción de los clientes confirmó la elección de la compañía de teléfono por las mujeres.

La masiva incorporación de mujeres en las labores de comunicación telefónica formó parte, según Norwood (1990: 25), de la tendencia a la feminización de los trabajos de cuello blanco en Estados Unidos, *“Since 1870, when the majority of women in the paid labour force were domestic servants, an increasing number of women had entered new, low-paying jobs in light manufacturing, office and department stores. These jobs had grown out of the massive industrial expansion and bureaucratization of the late nineteenth century. In factories, mechanization, reduced the need for heavy physical labour and created a variety of light, unskilled jobs for which women were deemed especially suitable. The rise of large offices resulted in a transformation of clerical employment, and large numbers of women were drawn into new positions at the bottom of this increasingly elaborate bureaucratic hierarchy”*.

La organización del trabajo de las compañías telefónicas norteamericanas evidenciaba una clara división sexual del trabajo que se mantuvo en la década del setenta. Como señala Wallace (1976 en Borderías, 1993: 104), *“Operadoras, trabajadores de planta, de contabilidad, de oficinas, representantes, trabajos de ventas en los Departamentos de Comercial y de Marketing, así como los primeros niveles de mandos en los Departamento de Trafico y Comercial se consideraban como trabajos generales. Los trabajos manuales, en el exterior y los mandos medios y altos fueron siempre considerados como trabajos masculinos”*.

En España, el estudio de Borderías (1993) analizó la división sexual del trabajo y la identidad femenina en la Compañía Telefónica Nacional CTNE desde su creación en 1924 hasta 1980. En la conformación de la CTNE la ITT tuvo una participación relevante e introdujo nuevas tecnologías que obligaron a los trabajadores/as a someterse a un duro periodo de recalificación que generó muchos despidos. La Compañía absorbió gran parte

del personal de las empresas que la constituyeron, fundamentalmente hombres y al igual que en el proceso italiano, los servicios de comunicación telefónica se feminizaron rápidamente. La sustitución de mano de obra masculina por femenina facilitó la introducción de los nuevos métodos de control de la productividad, las mujeres aportaron una mayor flexibilidad y rapidez de adaptación al uso de las nuevas tecnologías y métodos de trabajo, *“De este proceso de transformaciones tecnológicas y modernización empresarial fueron protagonistas centrales las mujeres. Las transformaciones llevadas a cabo se basaron en un proceso de feminización de los servicios de atención al público, en primer lugar del trabajo de los operadores, desempeñado por hombres en buena parte de las antiguas empresas, y paulatinamente en el resto de los trabajos de relaciones públicas. En pocos años ambos servicios se habían feminizado por completo (Borderías, 1993: 95).*

La necesidad de fuerza de trabajo femenina en los inicios de la empresa generó que la CTNE promoviera el empleo de las mujeres y presentara a las nuevas trabajadoras de la telefónica como un nuevo modelo femenino que se contraponía al trabajo obrero en las fábricas. El trabajo de las “señoritas telefonistas” se presentó como una labor protegida del exterior y de los trabajos mixtos, se adecuó al modelo de trabajo femenino aceptado por los estratos medios y permitió una imagen de continuidad y modernización que se ajustó a los intereses empresariales (Borderías, 1993: 95).

La feminización del trabajo de operadora -así como de otras labores de oficina- se realizó durante la creación de una empresa que entre otras importaciones trasplantaba a España modalidades de división sexual del trabajo experimentadas en otros países, especialmente en Estados Unidos. Así, desde la creación de la CTNE, a través de un Proyecto de contrato de trabajo elaborado por los sindicatos se instituyó una diferencia de las funciones masculinas y femeninas que consolidó una clara división sexual del trabajo al interior de la empresa. Esta división presentó una división horizontal en la adscripción sexuada de determinados tipos de trabajo, y una vertical que reservaba los puestos jerárquicos a los hombres. El Departamento de tráfico estaba compuesto exclusivamente por mujeres y el resto de las categorías manuales eran masculinas. La división sexual del trabajo se mantuvo durante la década del treinta, se profundizó durante el régimen franquista y se extendió más allá de la década del setenta, a pesar de una serie de leyes y convenios que regularon la discriminación de las mujeres, pero sólo formalmente (Borderías, 1993: 101-104).

Durante todo el periodo de estudio las operadoras telefónicas de la CTNE obtuvieron los salarios más bajos de la empresa. Según Borderías (1993) los menores salarios femeninos no se explicaban por la menor cualificación, pues independientemente de la preparación eran inferiores para las mujeres. Tampoco puede referirse la feminización del trabajo de telefonista o del trabajo de atención de público en el Departamento de comercial a los menores salarios que podían asignarse a las mujeres, pues estas portaban cualificaciones que eran vitales para la empresa. En la década del treinta la República decretó la igualdad de labores y retribución para las mujeres, pero estas diferencias salariales se mantuvieron en la empresa telefónica.

La mayor explotación de la fuerza de trabajo femenina se evidenció también en la implementación de los Centros Telefónicos a comisión o familiar que aumentaron considerablemente entre 1940 y 1972 y estaban compuestos en más de un 70% por mujeres. Esta forma de trabajo que operaba como una especie de externalización, permitió una mayor explotación laboral y más horas de trabajo sin garantías laborales. Este tipo de centros se terminaron con la automatización entre 1972 y 1980 afectando fundamentalmente a las trabajadoras (Borderías, 1993: 105-106).

La Compañía telefónica española se configuró desde su creación como punto de convergencia de sectores sociales diversos. En la década del treinta accedieron mujeres que se vieron obligadas a trabajar tempranamente en el campo o en el servicio doméstico pero pudieron realizar más tarde sus estudios primarios, con una trayectoria de ascenso social que las define como un sector privilegiado de las familias obreras de la época. También ingresaban a la CTNE las hijas de una pequeña burguesía comercial e industrial, o de maestros, militares y empleados que se vieron obligadas a trabajar por crisis económicas familiares o deseo de independencia económica. Entre estos dos grupos estaban las hijas de una clase obrera manual calificada, obreros industriales de oficio, capataces u oficinistas cuyos recursos permitieron a sus hijas prolongar sus estudios y ya a finales de los sesenta comenzaron a incorporarse mujeres universitarias (Borderías, 1993: 157).

La movilidad desde los primeros empleos al de la CTNE respondió a factores y proyectos diversos: uno de ellos la posibilidad de ascenso social al pasar de oficio manual incluso cualificado a servicios.

En el primer tercio del siglo en España, el trabajo -aunque se considerase algo transitorio o una alternativa al matrimonio-, formaba ya parte de los proyectos personales y familiares de las mujeres. Las familias no parecían considerarlo como signo de fragilidad económica o de desprestigio social, sino más bien de modernidad. Sin embargo, las familias apoyaron de manera diferenciada a los hijos e hijas, con una asignación mayor de recursos para la formación profesional de los varones y la obligatoriedad del trabajo doméstico familiar para las mujeres. Entre las clases medias la formación de las hijas era a menudo considerada como un modo de revalorización del status social en el “mercado matrimonial” o una formación a rentabilizar en ausencia del matrimonio (Borderías, 1993: 165-170). La fuerte incorporación de las mujeres al trabajo en la década del sesenta generó cambios significativos en los modelos de transmisión familiar: la identidad de las mujeres más jóvenes se configuraba más fuertemente ligada al trabajo, incluso desde la perspectiva del matrimonio o la maternidad. En las décadas del setenta y ochenta las formaciones de hombres y mujeres se asemejaban, sin embargo, en las familias obreras se continuaba percibiendo una mayor presión sobre la cualificación de los varones y una orientación hacia oficios y profesiones fácilmente compatibles con la vida familiar en las mujeres (Borderías, 1993: 170-171).

A pesar de los salarios más bajos y su destino exclusivo a la economía familiar, el trabajo de las mujeres significó para casi todas las trabajadoras entrevistadas en el estudio, afirmar su presencia en la familia. Sin embargo, las mujeres evocaron la mitificación que habían construido en torno al trabajo y las paradojas que vivieron entre su situación como asalariadas y la escasa autonomía que significó para ellas. Frente a estas contradicciones vividas cotidianamente el matrimonio apareció en ocasiones como una estrategia de autonomía respecto a la familia de origen, aunque estaban conscientes de las nuevas dependencias que generaba (Borderías, 1993: 171-173). Después de la segunda guerra mundial el control social público y privado sobre las mujeres se hizo más estricto y el trabajo femenino fue penalizado socialmente por el régimen franquista.

El trabajo de las operadoras telefónicas demandó una fuerte cooperación entre compañeras de trabajo. Las dificultades y la complejidad tecnológica y las características de un servicio permanente reforzaron la solidaridad femenina que fue reconocida como un elemento fundamental de su experiencia como trabajadoras. Sin embargo, el control de la empresa y

también de la familia dificultaba el establecimiento de relaciones personales entre las compañeras (Borderías, 1993: 184).

El control y la disciplina fueron elementos permanentes en casi todo el periodo de trabajo de las operadoras telefónicas en la CTNE. La imagen de un trabajo de servicios en ruptura con las condiciones de trabajo obrero fue una de las paradojas que caracterizaron a este trabajo: “...entre la imagen personalizada y humanitaria que hacía de la telefonista un sujeto individualizado de un servicio comunicativo y la standarización de las normas de atención al público para cuyo cumplimiento la compañía había implantado controles de observación.” (Borderías, 1993: 186). En la década del cincuenta ya estaba estandarizado el guión para comunicarse con los abonados, los controles de observación, los tiempos de cada llamada, el control estricto de las vigilantas<sup>3</sup>. Como señala la investigadora, los nuevos ritmos de productividad y la nueva disciplina no eran sistemas ajenos al hecho de que las telefonistas fueran desde un determinado momento mujeres, la feminización y el cambio en los sistemas de trabajo y de control comenzaron paralelamente.

A los rígidos sistemas de control y disciplina las trabajadoras opusieron resistencia, como por ejemplo las discusiones con las vigilantas por los tiempos restringidos de cada llamada en la década del cincuenta. La disciplina exigía una jerarquía fuerte y generaba unas relaciones conflictivas con los mandos medios: las vigilantas y jefas de turno. Este sistema de disciplina no era solo en el Departamento de Tráfico, en los años setenta fue reconocida abiertamente por la misma empresa en un informe sobre actitudes y motivaciones entre el trabajo de los mandos medios, como propia del sistema del régimen anterior. La verticalidad del sistema jerárquico aseguraba el cumplimiento de las normas y las sanciones a sus transgresiones (Borderías, 1993: 187-188).

Las condiciones laborales de las operadoras telefónicas españolas eran precarias: rígidos controles y dura disciplina, intensidad que generaba cansancio, escasas posibilidades de promoción, horarios de trabajo especialmente incompatibles con la vida familiar, y un estatus social y salarios más bajos que los del trabajo administrativo al interior de la empresa. Además, hasta la década del setenta las operadoras telefónicas trabajaban siete

---

<sup>3</sup> Esta función se denominó posteriormente en las compañías telefónicas “supervisora”.

horas diarias en “turnos partidos”<sup>4</sup>, que inicialmente se asignaban a las trabajadoras que recién ingresaban a la empresa y luego en forma rotativa gracias a la intervención sindical. Esto generaba que a pesar de fuerte identificación con el oficio, las operadoras se cambiaran a otros Departamentos de la CTNE en cuanto tuvieron posibilidades de hacerlo. El ascenso a cargos de control dentro del Departamento de tráfico no era bien considerado por las tensiones que provocaba la imposición del régimen de trabajo (Borderías, 1993: 192-193).

Junto a la disminución sustantiva de trabajadoras del Departamento de tráfico, crecieron los departamentos de ingeniería, proyectos e informática, que definieron la última parte de un proceso de fuerte avance tecnológico y reafirmaron la tendencia de los últimos años a la masculinización de la empresa (Borderías, 1993: 115).

El año 2012 Savelli publicó su estudio sobre las trabajadoras italianas en el servicio postal y telegráfico desde principios del siglo XIX hasta la década del setenta del siglo pasado. Si bien estos servicios se iniciaron y permanecieron bajo administración del Estado, fueron actividades similares a las realizadas por las operadoras telefónicas en diversas partes del mundo. Savelli (2012: 8) estudió las condiciones de trabajo y la conciencia del trabajo de las mujeres, la relación del Estado con el personal femenino como empleador, la estandarización del comportamiento y fundamentalmente la contribución del trabajo femenino en la construcción del funcionamiento de la máquina estatal.

La investigadora analizó el papel desempeñado por diversas generaciones de mujeres que estuvieron presentes en maneras no habituales en los sindicatos donde pusieron en el centro de las reivindicaciones la igualdad redistributiva y normativa con sus colegas hombres. La batalla de estas trabajadoras por el reconocimiento de su rol interno en la administración estatal y su dignidad se expresaron no sólo en el sindicato y en los partidos políticos sino también en el feminismo donde fueron un grupo de trabajadoras muy activo. En los años sesenta y setenta prevaleció la preocupación por conciliar el trabajo con una estructura familiar particularmente resistente a la transformación, el énfasis en la reivindicación de las madres trabajadoras y la persistencia de las cuestiones señaladas por las generaciones de

---

<sup>4</sup> Turnos que consideran un intermedio entre horas de trabajo que alargan considerablemente la jornada laboral. En Chile se denominan “turnos ventana”.

sindicalistas medio siglo antes: salarios y carrera y todo lo que pudiera garantizar una real igualdad de condiciones y oportunidades.

Particularmente para este estudio nos interesa la mención que Savelli (2012) hace de las operadoras telefónicas italianas que no eran parte de los servicios de correos y telégrafos del Estado sino trabajadoras de empresas privadas de comunicaciones. En Italia la presencia femenina en la sala de conmutación telefónica fue exclusiva después de un breve experimento con hombres. A fines del siglo XIX los periódicos locales anunciaban que las mujeres habían reemplazado a los hombres en la atención telefónica, con excelentes resultados<sup>5</sup>.

Las habilidades reconocidas en las mujeres, como la amabilidad y la paciencia fueron junto a los menores salarios asignados a la fuerza de trabajo femenina, las razones que explicaron que el trabajo de comunicación telefónica fuera realizado exclusivamente por mujeres en Italia. Como señala Savelli (2012: 95), *Il maggiore gradimento da parte dei clienti era certo uno dei motivi: affabilità, disponibilità, pazienza e umiltà, di fronte a richieste bislacche e a rimproveri non sempre espressi col garbo dovuto, che venivano, e non c'è da meravigliarsi, accolti con molta maggiore pazienza dalle giovani donne che dai loro colleghi maschi; come lo era il risparmio sugli stipendi che il ricorso a personale femminile consentiva.*

Las telefonistas tenían condiciones de trabajo pesadísimas, con extensos horarios y físicamente agotadoras, y con posibilidades de ser despedidas en caso de matrimonio. Savelli (2012: 96) señaló que ya en 1892 el trabajo de las telefonistas era considerado pesado, sofocante, monótono y afectaba seriamente el sistema nervioso de las trabajadoras causando depresiones. El texto de 1905 de Guglielmetti (citado en Savelli, 2012: 96) señaló las precarias condiciones laborales de las operadoras telefónicas en esta época:

Condizioni di lavoro. Le telefoniste devono essere nubili o vedove senza prole, di non meno di diciotto anni di età, di statura alta e di sana costituzione.

---

<sup>5</sup> En 1881 “La Donna” publicaba parte de un artículo aparecido días antes en el periodo “Venecia” en el cual se afirmaba que “uno de estos días la dirección del teléfono en Venecia reemplazará por mujeres a los hombres en el servicio de conmutación de la ‘Oficina central’”. Se puede presumir que tal sustitución se realizó en otras ciudades de Italia porque el citado artículo terminaba con las siguientes palabras: “El cambio ha tenido óptimos resultados en todas partes, ya sea por el timbre de la voz [...] sea por la paciencia usada”. “La Donna”, N° 3, 1881: 208. Citado en Savelli, 2012: 94.



*Orario. Nei giorni feriali la conmutatorista ha 7 ore e ½ di servizio sulle 24, la domenica 5 ore soltanto. Il servizio ora è continuo, ora è interrotto.*

*Riposo festivo. Non v'è nessun giorno di riposo, nè festivo, nè settimanale, nè quindicinale. Servizio notturno.*

*Per servizio notturno s'intende quello che va dalle 21 alle 7 del giorno seguente, è disimpegnato da un grupo di conmutatoriste, le quali si succedono a turno.*

*Stipendio. Per le commutatoriste diurne vi sono tre categorie di stipendi, cioè 60 (terza classe), 75 (seconda classe), 90 (prima classe) lire mensili. Per le commutatoriste notturne lo stipendio varia da un minimo di 50 lire a un massimo di 70 lire mensili.*

A diferencia de sus colegas de correos y telégrafos, las trabajadoras de las centrales telefónicas no eran empleadas públicas sino que dependían de empresas privadas, lo que lo hizo más débil su poder de negociación.

A pesar del fuerte componente físico de su trabajo, las operadoras telefónicas provenían en su mayoría de la pequeña burguesía, pero también de las clases populares. Debían comportarse como señoritas, aunque fueran de escasos recursos tenían que ser educadas, pacientes con los usuarios y colegas, respetuosas hacia los dirigentes. No poca literatura difundía desde décadas anteriores una imagen frívola de este trabajo, que sin embargo requirió un cierto nivel de educación, y un buen conocimiento de la lengua italiana, que debía ser hablado evitando cadencias o palabras dialectales.

Savelli (2012: 96) señaló que, desde el punto de vista de la honorabilidad, el trabajo de las telefonistas tenía un cierto riesgo, debido al trabajo nocturno que las mantenía en contacto continuo, aunque sólo sea por la voz, con completos extraños. Por su familiaridad a través de la voz hubo quienes las consideraron más fácilmente disponibles para la seducción, *“Allora gli utenti telefonici erano meno esigenti, ma ci trattavano come se fossio ragazze di strada; ora qualcuno, la pensa ancora così, ma la maggioranza sta ricredendosi -racconta un'anziana telefonista assunta in un paese dell' Italia centrale all' inizio del secolo - Ricordo che i primi giorni tornavo a casa piangendo, avvilita e indispettita dalla gente che mi insolentiva a mi esprimeva frasi tutt'altro che poetiche... il pubblico ci riteneva capaci di tutto, solo perchè eravamo telefoniste”*. (Testimonio de 1947 citado en Savelli, 2012: 97).

La posibilidad de contacto directo con extraños, el trabajo nocturno fuera del control familiar y las recomendaciones interesadas de varones otorgadas para acceder al trabajo, colocaron dudas sobre la honorabilidad de las operadoras telefónicas al comienzo de su actividad laboral. Estas características eran una "novedad" para las conservadoras costumbres de la sociedad italiana de la época e implicaron la ruptura de uno de los tabúes más sólida para ser una "buena chica": estar en contacto, aunque sólo sea por la voz, con desconocidos tanto de día como de noche.

Los rígidos controles de los supervisores varones a que eran sometidas las operadoras telefónicas se relacionaban, según Savelli (2012), a la emergencia de un nuevo tipo de empleado no asimilable a las trabajadoras de la fábrica. Las operadoras telefónicas aunque tuvieran que ver con las máquinas no producían bienes materiales, no eran empleadas de las oficinas centrales, ni mecanógrafas, no tenían una cualificación profesional específica. Eran, por tanto, de alguna manera un concentrado de novedad y modernidad que operó en una industria que marcó el comienzo de un nuevo tipo de actividad en el sector de "servicios", en contacto directo con los usuarios finales (Telecom, Italia 2005 citado en Savelli, 2012).

Un estudio más reciente en México, abordó la cultura laboral en la empresa telefónica mexicana Telmex en Tzapotitlan abarcando toda la fuerza de trabajo de esta Compañía. En su estudio *Cultura laboral y productividad en Telmex: De milpa a la digitalización*, Ortega (2012: 16) se propuso analizar el cambio de mentalidad de los telefonistas ante la modernización de Telmex como una respuesta local a la tendencia global de privatizar y modernizar los viejos monopolios telefónicos estatales<sup>6</sup>.

En la década de 1930 los originarios de Tzapotitlan trabajaban eventualmente como peones en la Compañía telefónica sueca Ericsson y combinaban los empleos asalariados con la producción campesina para completar los gastos de la unidad doméstica. Cuando la telefónica los contrató en forma permanente les otorgó el empleo de planta fueron abandonadas poco a poco las tierras ejidales para asegurar el bienestar económico familiar. En 1947 se formó la empresa estatal Telmex y se inició la "época de oro" de los telefonistas de Tzapotitlan. En el estatuto sindical se introdujo una cláusula clientelar que monopolizó

---

<sup>6</sup> Este estudio se realizó en el contexto de implementación de las políticas neoliberales en México, los tratados de libre comercio que permitieron el tránsito de mercancías y capitales y nuevas formas de organización transnacional del trabajo.

el empleo en Telmex para beneficiar a los hijos de los trabajadores sindicalizados y fue usufructuado por las familias extensas de Tzapotitlan, el sindicato corporativo y los administradores de la empresa paraestatal. Este monopolio clientelar enlazó la relación *formal* del contrato de trabajo con las relaciones *informales* del parentesco de los originarios de Tzapotitlan. La hegemonía del clientelismo en Telmex encontró sus mejores aliados en el *compadrazgo* y en la obligada *reciprocidad* de las personas del pueblo hacia quien les otorgó un favor. Los salarios industriales permitieron liberar a las mujeres de las actividades mercantiles simples, como la venta de productos derivados del maíz en los mercados capitalinos. El poder patriarcal dentro de las familias se acrecentó: ahora el padre podía decidir a quién y en qué orden heredar a los hijos no sólo las tierras, sino también los empleos telefónicos (Ortega, 2012: 149-150).

La eficacia simbólica de la ética del “trabajo duro” para merecer el sustento y la cultura de reciprocidad campesina se transformaron en un *capital-cultura* productivo para la empresa telefónica desde sus inicios. Los telefonistas de Tzapotitlan no eran agentes libres en la venta de su mano de obra ya que por su cultura de reciprocidad al obtener el empleo quedaban comprometidos con el pariente que consiguió la pre solicitud, el líder sindical que los recomendó y la empresa.

La tecnología del discado directo que se inició en 1986<sup>7</sup> implicó que 3.539 operadoras telefónicas de las 11.839 sindicalizadas cayeran en la obsolescencia tecnológica y fuesen innecesarias para dar un servicio con los niveles de productividad de 1980 (Vásquez, 1987 en Ortega, 2012: 91). Frente al peligro de un reajuste masivo de personal, el sindicato aceptó negociar su contrato colectivo a cambio de un compromiso de la empresa para evitar despidos. Se otorgó a Telmex la flexibilidad necesaria para disponer y distribuir tanto al personal como a las tareas a fin de alcanzar la producción de servicios telefónicos requerida.

La segunda gran transformación de los telefonistas de Tzapotitlan ocurrió con la privatización en la década del noventa. La concertación entre la empresa y el sindicato para evitar un reajuste masivo de personal evitó la oposición a su venta al sector privado,

---

<sup>7</sup> En 1986 sólo el 10.5% de los usuarios había recurrido al servicio 02 de larga distancia por operadora, el 89.5% había preferido el servicio automático de larga distancia conocido como Lada.

prácticamente ningún trabajador perdió el empleo, pero las plazas desocupadas comenzaron a ser ofrecidas a empresas filiales y subcontratistas.

Tras la privatización de Telmex se pactó con el sindicato un programa de calidad que estimuló la productividad en la planta externa, cuyo eje fue un híbrido de los círculos de calidad de estilo Toyota, conocido como Grupo de análisis. El sistema Toyota articuló el doble interés de las empresas de eliminar lo más posible el trabajo vivo por costoso e indisciplinado, y obtener un desempeño óptimo de aquellos empleados imprescindibles por sus habilidades o capacitación al implicarlos con las metas productivas.

Posterior a la privatización se produjo un importante incremento de la productividad en Telmex<sup>8</sup> que se generó, según Ortega (2012: 156), por el efecto combinado de factores tecnológicos y sociales, y el cambio cultural de la mentalidad de los trabajadores/as que los involucró con la excelencia productiva, sin olvidar el efecto que la vigilancia panóptica tuvo sobre la producción. Para dar cuenta de este fenómeno el investigador elaboró un concepto alternativo, “...un sistema productivo sociocultural y tecnológico que amplía los elementos de la llamada productividad total de factores al incluir esa otra forma del capital, que es la representación simbólica que los productores tienen del trabajo; es decir, la mentalidad obrera sobre las razones para producir, cuya eficacia simbólica se acumula como capital-cultura en beneficio de las corporaciones”.

Ortega (2012: 155) señaló que las transformaciones productivas implementadas con la privatización de la Compañía generaron cambios en las mentalidades de los trabajadores/as de Telmex. Los telefonistas originarios de Tzapotitlan se adecuaron a los requerimientos de la empresa privada: por su interés personal de ganar los incentivos y conservar el empleo recodificaron los objetivos del programa de calidad y productividad sobre la base de su ética del “trabajo duro” y su anhelo de reciprocidad. Algunos admitieron que con una relación obrero patronal armónica el proceso laboral era más productivo y defendían a Telmex como una estrategia para conservar su empleo y lograr obtener más trabajo y salario, “Asediados por el reajuste de personal, los telefonistas interiorizaron la innovación tecnológica como una amenaza y adecuaron su percepción del puesto de trabajo a las

---

<sup>8</sup> Mientras que en 1990 eran necesarios 9.3 trabajadores por cada 100 líneas telefónicas alámbricas, para 1996 ya sólo se requería 4.5 telefonistas. Es decir, bajo la administración privada de la empresa, la tasa de productividad –que resulta de dividir el número de líneas entre el número de trabajadores que las atendían– se incrementó de 10.75 a 22.2 en el periodo referido (De la Garza, 2002: 88 en Ortega: 95).

*exigencias de la empresa privada. Mientras que la cadena de producción fordista era una arena de conflicto sindical, el círculo de calidad toyotista es un ágora de negociación donde se concertan compromisos entre los supervisores y sus subordinados para elevar la productividad. ...en la elaboración colectiva del consenso para involucrarse en el programa de incremento de la calidad y la productividad de Telmex influyó más el temor al desempleo que la propaganda de sus bondades. La cultura laboral de los trabajadores no sólo es simbólica, también posee una eficacia productiva empírica susceptible de acumularse (Ortega, 2012: 158).*

### **3. Objetivos e hipótesis del estudio.**

Los estudios sobre los trabajadores/as telefónicas han puesto énfasis en diversos aspectos. En la década del noventa tanto el estudio norteamericano (Norwood, 1990) como el español (Borderías, 1993) relevaron la feminización de la labor telefónica y la división sexual del trabajo en el marco de la incorporación de las mujeres al mercado del trabajo; el año 2012 el estudio italiano (Savelli, 2012) analizó la conciencia del trabajo de las mujeres pero ponía énfasis fundamentalmente en la contribución del trabajo femenino en la construcción del funcionamiento del Estado. La progresiva relevancia de los estudios de la subjetividad laboral tanto en la historia como en las ciencias sociales del trabajo se evidenció en el estudio italiano y se profundizó en la investigación realizada en México (Ortega, 2012) en el año 2012 que dio cuenta de las imbricaciones entre la organización del trabajo en Telmex y las nociones culturales de los habitantes del pueblo de Tzapotitlan. Sin embargo, este último estudio no analizó las relaciones entre hombres y mujeres en el trabajo de la empresa telefónica ni las particularidades en la construcción de las culturas del trabajo femenino.

En este escenario, esta tesis doctoral se proponía analizar la cultura del trabajo de las operadoras telefónicas de la Compañía de Teléfonos de Chile CTC, no sólo desde las identidades sino en la vinculación de la materialidad de la producción con la subjetividad laboral. Se propuso estudiar el periodo desde 1970 -que marca el inicio de la intervención del Estado en la empresa privada durante el gobierno de la Unidad Popular y se realizaron

importantes cambios en las condiciones laborales de las operadoras telefónicas- hasta 1998 que es el año de finalización del trabajo de las telefonistas en la CTC.

Para profundizar en el análisis de la cultura laboral de las telefonistas me propuse investigar las principales tendencias en las formas de organización de la producción y del trabajo de las operadoras telefónicas revisando los cambios tecnológicos y las transformaciones productivas que afectaron a las telefonistas. En segundo lugar, me interesaba analizar la cultura laboral estudiando la relación de las telefonistas con su trabajo y con la producción inmaterial de éste, revisando la identificación y las significaciones construidas respecto al trabajo. Finalmente, me interesaba conocer las formas de relación entre las trabajadoras y las dinámicas de organización y asociatividad que se desarrollaron en el mundo laboral de las operadoras telefónicas como una dimensión importante de la cultura laboral de estas trabajadoras. Además de situar el caso chileno en el contexto de los estudios existentes sobre organización y culturas del trabajo del sector telefónico a nivel internacional, esta tesis pueda realizar aportaciones a los estudios de carácter más general sobre los procesos de formación de las culturas del trabajo y la subjetividad laboral; una cuestión que en las última décadas se ha situado como uno de los ejes más innovadores en los estudios históricos y antropológicos sobre el trabajo al incorporar la imbricación entre la materialidad de la producción, la subjetividad laboral, y el análisis de las relaciones de género.

A partir de estos elementos, se plantearon tres hipótesis iniciales para esta investigación:

**Hipótesis N° 1:** La organización de la producción y del trabajo en el sector laboral de las operadoras telefónicas en Chile siguió las tendencias observadas en el sector industrial y de servicios tanto en América Latina como en el país. En 1970 se utilizaban formas de organización más bien propias del fordismo-taylorismo, con una rígida organización de la producción y del trabajo (Antunes, 2002; De la Garza y Neffa, 2011). La crisis de este modo de organización del trabajo en el contexto de un temprano desarrollo del capitalismo neoliberal en Chile, generó en el sector telefónico –al igual que en la mayoría de los sectores productivos del país- el inicio de los procesos de fragmentación productiva y de flexibilización de la producción (Todaro y Rodríguez, 1995; Todaro y Yáñez, 2004).

En el sector telefónico se observó una división sexual del trabajo que no se modificó con las transformaciones en las formas de organizar la producción y el trabajo y que situó a las mujeres en labores vinculadas a los roles y atributos socialmente asignados por la sociedad patriarcal en el periodo en estudio<sup>9</sup>. Como señala Borderías (1993) en su estudio sobre las trabajadoras de telefonía en España, a fines de la década del 20' se introdujeron nuevas tecnologías, se reorganizó el servicio telefónico y se estableció una clara diferenciación de funciones masculinas y femeninas que consolidó la división sexual del trabajo. Cualidades femeninas consideradas naturales en el ámbito familiar -conocimiento de formas de gestión del tiempo y de los conflictos- fueron utilizadas en el trabajo realizado por las operadoras telefónicas. Si bien la utilización de las capacidades comunicativas fue central en el trabajo de las operadoras telefónicas durante todo el periodo en estudio, las transformaciones en los modos de organizar el trabajo y los rápidos cambios tecnológicos generaron una explotación intensiva de habilidades “subjetivas” de las trabajadoras, tales como la capacidad de resolución de problemas, de negociación, conciliación, entre otras (Del Bono, 2010: 8; Mazzei, 2006: 39-40; Borderías, 1993: 177-180).

**Hipótesis N° 2:** Las transformaciones en el sector telefónico en Chile no sólo se vincularon a las formas de producir y de organizar el trabajo sino también a las culturas del trabajo.

La calificación requerida para trabajar como operadoras telefónicas y su distinción del trabajo agrícola e industrial instalaron la identificación de las trabajadoras como “empleadas-operadoras” y no como obreras. Esta nueva condición supuso para las trabajadoras un mayor estatus y la identificación con un oficio definido.

En el período fordista, el trabajo estable en las empresas telefónicas motivó a las operadoras a construir una “carrera profesional” que les permitió acceder a puestos de mayor complejidad y mejores condiciones laborales. En la década del ochenta, la fragmentación productiva y la tercerización del sector telefónico generaron una precariedad laboral especialmente en los trabajadores/as de los amplios sectores subcontratados (Kremerman, 2005; Todaro y Yañez, 2004), quienes perdieron su identificación con el

---

<sup>9</sup> Roles y atributos que sitúan a las mujeres como trabajadoras con mayor destreza manual, capacidad de comunicación y persuasión.

oficio ligado a la telefonía y se reconocieron como trabajadoras en precarias condiciones laborales y no como “empleadas” con un status diferenciado.

El trabajo se construyó como un eje identitario importante para las mujeres operarias, pero de menor relevancia que sus roles como madres y responsables del trabajo doméstico.

**Hipótesis N° 3:** La organización de tipo fordista de la empresa telefónica que se mantuvo por varias décadas, el contexto político y de importante organización sindical minera e industrial en las primeras décadas del siglo XIX (Rojas, 2000), entre otros factores, incidieron en la constitución de una organización laboral fuerte en el sector de las operadoras telefónicas en la década del setenta. El estímulo a la participación sindical y la defensa de los derechos laborales promovidos durante el gobierno de la Unidad Popular (1970-1973) fueron rápidamente anulados por la represión que afectó a todas las organizaciones sociales, políticas y laborales durante la dictadura militar (Salazar y Pinto, 1999). La fragmentación productiva que se inició en la década del ochenta afectó a la empresa telefónica y fragmentó también la organización laboral, generándose un aumento en los espacios de participación sindical, pero con un número menor de trabajadoras afiliadas y un débil poder de negociación colectiva.

#### **4. Metodología y fuentes utilizadas.**

Como procedimiento metodológico general se utilizó una aproximación histórico antropológica que permitió comprender las transformaciones de las culturas del trabajo de las operadoras telefónicas en el marco de los procesos económico sociales ocurridos en Chile desde la década del setenta hasta la finalización de sus actividades productivas. Se pretendió desarrollar una perspectiva que vinculara lo general y lo particular, enfatizando en la relación entre el contexto global de organización del trabajo en que se insertaron las empresas telefónicas y la perspectiva de los propios sujetos respecto a su trabajo. Junto a estos criterios generales de investigación, se consideró la categoría relaciones sociales de género en todo el desarrollo del estudio, de acuerdo al enfoque evidenciado en los estudios de Borderías (1993).



Para el desarrollo de la investigación propuesta se utilizaron fuentes escritas y orales. En una primera fase del estudio se revisaron las fuentes escritas que permitieron conocer la organización del trabajo en las empresas telefónicas, las culturas del trabajo y el contexto económico, político y social en el que se desarrollaron. El análisis del material escrito consideró el uso de fuentes primarias y secundarias.

En la segunda fase de la investigación, se realizaron entrevistas en profundidad para estudiar los aspectos vinculados a las culturas del trabajo. Este tipo de entrevista, por su carácter no estructurado y abierto, permitió conocer la perspectiva de los propios sujetos respecto a su vida y experiencias tal como las expresaron en sus propias palabras (Taylor y Bogdan, 2000). Para el desarrollo de las entrevistas en profundidad se utilizó como instrumento de recopilación de datos una pauta semiestructurada.

Para complementar la información obtenida a través de los procedimientos antes mencionados, se realizaron entrevistas a expertos, en este caso, a investigadores/as del mundo del trabajo vinculados a la temática, y a gerentes y personal directivo de la empresa telefónica.

### **Fuentes utilizadas.**

Se realizaron tres etapas de recopilación de información en Chile<sup>10</sup>, en las cuales se realizaron las entrevistas semiestructuradas y se revisaron las siguientes fuentes escritas, primarias y secundarias:

#### Fuentes escritas primarias.

a. Revisión del Archivo Histórico Nacional dependiente de la Biblioteca Nacional de Chile y que concentra toda la documentación histórica del período de investigación (1970-1998) a nivel nacional.

En el Archivo Histórico Nacional se revisaron dos tipos de fondos: los Fondos Ministeriales del Archivo Histórico Nacional. Documentación del Estado, Corporación de

---

<sup>10</sup> Entre los meses de diciembre de 2012 a abril de 2013; diciembre de 2013 a marzo de 2014; y de diciembre de 2014 a marzo de 2015.

Fomento de la Producción CORFO y otros 88 Ministerios, Subsecretarías, corporaciones, comisiones y estamentos del Estado, y el Fondo de Organizaciones Sociales que cuenta con documentos y Revistas sindicales disponibles en el Archivo Histórico Nacional.

En este segundo Fondo se encontraron las revistas sindicales “Noticiero CTC” de los años 1985, 1988, 1989, 1990 y 1991, “El Telefónico” de los años 1982, 1983 y 1986, y algunos números de “El Reemplacito”, revista de las operadoras telefónicas reemplazantes del año 1985. En este Fondo se encontró también la Revista corporativa de la empresa “Noticiero CTC” entre los años 1975 a 1995 (ver anexo).

b. Como documentos estadísticos se utilizaron los Censos de Población correspondientes a los años 1970, 1982, 1992, 2002. De los censos de población se utilizaron los datos de la población económicamente activa por sexo y provincia y la tasa de actividad de las mujeres casadas.

c. Se realizó una extensa búsqueda de los documentos históricos de la Compañía de Teléfonos de Chile, sin tener resultados positivos. Un incendio en los años noventa acabó con el Archivo histórico de la empresa, por lo cual sólo fue posible acceder a las Memorias y balances anuales de la empresa telefónica de Chile de los años 1970 al 2000 y las planillas de trabajadores/as de la empresa entre los años 1991 a 1998.

d. Documentación del Estado y legislación laboral. Se revisaron documentos de la Corporación de Fomento de la Producción CORFO y las leyes laborales del periodo en estudio.

e. En la Biblioteca Nacional de Chile se revisó el periódico El Mercurio, diario nacional que representa al sector empresarial entre los años 1970 y 1998.

f. Documentos sindicales. Contratos colectivos CTC con Sindicato de operadoras telefónicas y actividades conexas: 1992-1994; 1994-1996; 1996-1998.

### Fuentes escritas secundarias

Se revisaron investigaciones empíricas, estudios de historia, sociología y antropología del trabajo a nivel nacional e internacional y una investigación histórica que realizó la empresa telefónica de Chile en el periodo 1880-2005. Se revisaron investigaciones y publicaciones sobre la historia económica y social de Chile, historias de diversos sectores laborales y la historia de las mujeres trabajadoras en el país. Estos estudios se encuentran citados en la bibliografía de la tesis.

### Fuentes orales

Para el estudio fueron entrevistadas 32 personas: operadoras telefónicas, dirigentes/es sindicales, funcionarios de la empresa telefónica e investigadoras/es sociales ligados a la temática de estudio.

Para la selección de las operadoras telefónicas a entrevistar se utilizó una muestra no probabilística, intencionada y diversificada (Baeza, 2002), es decir, se realizó una selección de componentes no estrictamente “representativos”, sino en base a criterios y perfiles característicos de los sujetos en estudio. Para el desarrollo de las entrevistas en profundidad a trabajadoras se elaboró un diseño muestral cualitativo basado en tres criterios centrales:

- a. Considerando que el sector telefónico inició sus actividades en Valparaíso y luego se extendió a las ciudades más grandes del país (Donoso, 2000), la muestra incluyó a operadoras telefónicas de las ciudades de Valparaíso, Concepción y Santiago. Estas ciudades concentraron el mayor número de operadoras telefónicas en el periodo en estudio.
- b. Las operadoras laboraron en las grandes salas de tráfico de las ciudades y también en centrales pequeñas de pueblos aledaños a las ciudades. Para conocer las culturas laborales de ambos sectores se consideró también en la muestra a trabajadoras de localidades cercanas a las ciudades de Concepción, Santiago y Valparaíso.
- c. Operadoras con distintos tipos de relación contractual con la empresa telefónica, tanto trabajadoras con contrato indefinido en la Compañía como reemplazantes.

La necesidad de ubicar a operadoras telefónicas que trabajaron en décadas anteriores dificultó los contactos iniciales con las trabajadoras. Después de un lento periodo inicial, la técnica de bola de nieve permitió agilizar los contactos.

Se entrevistó a veinte operadoras telefónicas de las ciudades de Santiago, Valparaíso y Concepción y de las localidades de Quilicura, Hualqui y Cabrero<sup>11</sup>. Catorce de las veinte entrevistadas ingresaron a la CTC en la década del setenta y fueron expulsadas en la década del noventa (ver anexo).

Para conocer los aspectos de organización laboral en el sector telefónico se entrevistó también a cinco dirigentes y ex dirigentes sindicales, dos de Concepción y tres de Santiago.

Se entrevistó a dos personas de la empresa telefónica: la Gerenta de responsabilidad corporativa de la empresa y el encargado de remuneraciones.

Se entrevistó además a cinco investigadores/as chilenos/as relacionados a la temática de la tesis, ya sea por sus estudios en los ámbitos históricos, laborales o de género<sup>12</sup>.

De acuerdo a los diferentes tipos de fuentes a utilizar, se realizaron diversos tipos de registro y análisis de la información obtenida. Para el tratamiento de las fuentes escritas se organizó un registro de datos que vinculó por periodos históricos la información relativa a la organización del trabajo en las empresas telefónicas, los datos relacionados a las culturas del trabajo y la información del contexto económico, político y social. Para el análisis de las entrevistas en profundidad se utilizó el análisis hermenéutico de datos cualitativos. La transcripción como corpus inicial fue revisado en varias oportunidades para elaborar la malla temática, entendida como un instrumento analítico orientado a “capturar” significados contenidos en el discurso (Baeza, 2002). Con la malla temática se definieron temas y subtemas relevantes para el estudio y se utilizó la estrategia de análisis temático orientada a la captura de toda la variabilidad de posicionamientos posibles en cada contenido investigado. El análisis final de los datos consideró las fuentes escritas -primarias

---

<sup>11</sup> La primera localidad aldeaña a Santiago y las dos últimas a la ciudad de Concepción.

<sup>12</sup> Gabriel Salazar, historiador Universidad de Chile; Sergio Grez, historiador Universidad de Chile; Helia Henríquez, socióloga investigadora del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo; Amalia Mauro, investigadora Centro de Estudios de la Mujer; Julia Medel, socióloga investigadora Centro de Estudios de la Mujer.

y secundarias- y las entrevistas realizadas tanto a trabajadoras como a dirigentes sindicales e investigadores/as sociales en la temática.

## **CAPÍTULO 1 EL TRABAJO REMUNERADO DE LAS MUJERES EN CHILE, 1970-2000.**

En este primer Capítulo se presenta muy sintéticamente la historia de las mujeres en el mercado de trabajo en Chile desde 1970 al año 2000 como contexto para comprender la participación laboral de las operadoras telefónicas. Se compone de dos apartados centrales orientados a describir las principales características de la inserción de las mujeres al trabajo remunerado en los años antes señalados y las concepciones de las propias mujeres y de diversos actores sobre el trabajo femenino a lo largo de las tres décadas en estudio.

A fines del siglo XIX y comienzos del XX, el trabajo femenino en Chile estaba asociado fundamentalmente a mujeres pobres de escasa educación formal que se ocupaban en actividades agrícolas, manufactureras y en mayor medida en el trabajo doméstico asalariado. En 1930 se observó ya una relativa diversificación de las ocupaciones femeninas y se registró la participación laboral de mujeres profesionales<sup>13</sup> -como enfermeras, visitadoras sociales, profesoras normalistas, entre otras- y en cargos de servicios públicos del Estado. El mayor acceso de las mujeres a la instrucción superior y al crecimiento de los aparatos administrativos del Estado, incidieron en el progresivo aumento de la fuerza de trabajo femenino en las décadas siguientes, sin embargo, la fuerza de trabajo masculina siguió siendo mayoritaria.

A partir de 1950 se observó un cambio cualitativo importante en la fuerza de trabajo femenina. Pardo (1988) señaló que más mujeres con alto nivel de educación se insertaron en sectores de servicio y comercio y desempeñaron labores profesionales. En el sector del comercio, las mujeres aumentaron de un 6,5% en 1920 a un 17,4% en 1982. En labores profesionales, técnicas y afines, se registró un crecimiento que fue de un 7,5% en 1952 a un 15,4% en 1982. En todo el periodo se observó una importante concentración de mujeres en el sector servicios que aumentaron desde un 48,65% en 1920 a un 59.6% en 1982 y una

---

<sup>13</sup> Entre 1910-1950 se registra 8.000 mujeres profesionales (Klimpel, 1962 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

disminución de la participación de las mujeres tanto en el trabajo doméstico remunerado - de 33,9 % en 1960 a 23,9% en 1982- como en el sector industrial –de 27,7% en 1920 a 11,2% en 1982 (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 36).

### **1.1. Evolución del empleo femenino en Chile, 1970-2000.**

Los primeros años de la década del setenta fueron un periodo definido por las políticas del gobierno de la Unidad Popular y de la “vía chilena al socialismo”. El programa de gobierno de Salvador Allende profundizó las políticas de estatización de las industrias claves, la nacionalización del cobre y la reforma agraria y puso énfasis en la redistribución del ingreso y la ampliación de los programas y servicios gubernamentales. La política económica del gobierno de la Unidad Popular utilizó la capacidad industrial instalada y amplió el mercado interno generando el aumento de la fuerza de trabajo en la industria<sup>14</sup> y en el sector servicios. En 1972 el gobierno de Allende creó la Secretaría de la Mujer, organismo que se orientó a la generación de políticas contra la discriminación de las mujeres y la creación de oportunidades en distintos ámbitos sociales, pero que no logró implementar sus programas debido al golpe militar en 1973 (Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

Según los datos del Censo de 1970, las mujeres constituyeron el 22.9% de la población económicamente activa y ya al comienzo de la década predominaban las actividades de servicios con un 25.7% de la población ocupada, seguida de la agricultura con un 21.1% y en tercer lugar la actividad industrial con un 16.5%. Más del 50% de la población ocupada en el sector servicios eran mujeres y en el sector industrial tenían una participación levemente superior a la masculina. La cesantía disminuyó considerablemente en este periodo (4.2 %) y los salarios aumentaron un 35% para los trabajadores/as del sector público y un 50% para los del sector privado (Correa et. al., 2001 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). En este periodo la fuerza de trabajo femenina estaba compuesta en un 46% por personas entre 25 a 44 años de edad. La concentración en este periodo del ciclo vital se generó por el aumento del periodo de escolaridad que se reflejó en un aumento de casi 10

---

<sup>14</sup> En 1972 se registró la mayor participación en el PGB de la producción industrial: 26,6% (Muñoz, 1988 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

puntos en la población activa que contaba con mayor instrucción entre 1960 y 1970 y también en el aumento significativo de la población activa, especialmente de mujeres, que contaba con instrucción orientada al trabajo<sup>15</sup> (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 333).

Como se observa en el Tabla N° 1, la información censal de 1970 muestra que, a diferencia de los hombres, más de la mitad de las mujeres ocupadas eran solteras. Las tasas más bajas de participación laboral entre casadas y convivientes se vincularon al modelo familiar - hombre trabajador/proveedor y mujer “dueña de casa”- que se mantenía vigente en este periodo.

**Tabla N° 1 Distribución de la población ocupada por estado civil según sexo, 1970.**

Estado civil	Hombres	Mujeres
Solteras/os	34,2	55,8
Casadas/os-convivientes	62,0	31,6
Viudas/os	2,2	6,8
Separados/as	1,4	5,8

Fuente: INE, Censo de Población y Vivienda 1970. En Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 335.

Con el golpe militar del 11 de septiembre de 1973, se impuso un trágico fin al gobierno de la Unidad Popular, se inició una brutal represión, el desmantelamiento de las organizaciones sociales, sindicales y políticas y profundos cambios económicos, políticos y sociales. En el ámbito laboral se produjo el término de las políticas de pleno empleo y la disminución del derecho a subsidio de desocupación, se suprimieron la mayoría de los derechos sindicales y se privatizaron los sistemas de seguridad social (Ffrench-Davis y

---

<sup>15</sup> Comercial, industrial, universitaria, etc.



Muñoz, 1990; Todaro y Reyes, 2005 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). En 1978 se impuso el nuevo Plan Laboral de la dictadura que modificó el carácter protector del trabajador/a y regulador de las relaciones de trabajo del Código de 1931 y canceló el rol tutelar del derecho del trabajo, flexibilizando las normas de la relación individual de trabajo (Rojas, 1991 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). La nueva regulación convirtió las relaciones entre empleadores/as y trabajadores/as en “... *vínculos comerciales de compra-venta de servicios individualizados, donde no se contemplaban derechos ni deberes más allá de los pactados entre los propios individuos involucrados*” (Montero y Morris, 2000: 1 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). La negociación colectiva se limitó al nivel de la empresa lo que generó que tuviera una escasa relevancia para los trabajadores/as ya que en la práctica sólo se realizó en las medianas y grandes empresas y limitada a cuestiones de carácter salarial (Rojas, 1991).

Los procesos de reestructuración económica y laboral provocaron el deterioro de los salarios y de las pensiones, la disminución del gasto social y un alto desempleo en los primeros años de la dictadura. Una de las políticas para generar empleo fue la creación de los Programas Especiales de Empleo PEM y Programas de Ocupación de Jefes de Hogar POJH, que funcionaron entre 1974 y 1988, y que en 1983 emplearon al 16% de los ocupados/as. Los salarios de estos programas eran de casi un tercio del salario mínimo, con condiciones laborales precarias, con escasa productividad y con una alta participación de mujeres (Gálvez y Sánchez, 1998 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

Entre 1972 y 1975 se produjo un aumento de la fuerza de trabajo femenina que, según Mauro, Godoy y Díaz (2009: 383), no se debió a un mayor nivel de ocupación, sino a un aumento de la desocupación, especialmente en la categoría “buscan trabajo por primera vez”. Según Todaro y Reyes (2005 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009) la mayor ocupación femenina en contextos de crisis de desempleo, se relacionó a la mayor flexibilidad de las mujeres para adaptarse a los trabajos disponibles sin la exigencia de trabajar en el propio oficio como sucedía entre los hombres. La segunda parte de la década del setenta las tasas de desocupación de las mujeres superaron a la de los hombres. Entre 1970 y 1982 se produjo un aumento de las jefas de hogar activas cercano al 4%, que

también se relacionó con la caída de los ingresos familiares por el prolongado desempleo masculino (Muñoz, 1988 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

A comienzos de la década del ochenta se produjo una nueva crisis de la economía mundial que afectó significativamente la economía chilena. El gobierno militar realizó varios ajustes, sucesivas devaluaciones, reintroducción de cierta protección arancelaria, regulación más estricta del sistema financiero, renegociación de crédito externo, ayudas financieras al sector privado y estatización de la deuda privada. La crisis, las medidas de ajuste y las movilizaciones en contra de la dictadura y su brutal represión, generaron en los primeros años de los ochenta un escenario de creciente conflictividad en el país. En este contexto se inició la política de privatización con la venta de las empresas que fueron estatizadas o las que fueron intervenidas como consecuencia de la crisis de principios de la década. En 1981 se privatizó el sistema de previsión social a través de la formación de las Administradoras de Fondos de Pensiones AFP y el sector de la salud a través de la creación de las Instituciones de Salud Previsional ISAPRES. La disminución del gasto fiscal y las posteriores privatizaciones generaron que los servicios públicos entraran en una lógica de mercado, lo que incrementó los gastos de las familias y la intensificación del trabajo doméstico no remunerado realizado por las mujeres (Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

A fines de la década del ochenta se produjo la negociación política que permitió la transición a la democracia formal y el inicio en 1990 de los gobiernos de la concertación de partidos por la democracia, alianza de partidos políticos que gobernó durante veinte años y continuó la implementación y profundización de las políticas neoliberales en el país.

Con el comienzo de la democracia formal continuó el fuerte proceso de reestructuración productiva, del papel del Estado, de los mercados y de las empresas para adaptarse a los requerimientos del libre mercado. La desregulación jurídica del trabajo se impuso como condición de la competitividad en un país inserto en el mercado mundial y el consumo se extendió como una nueva lógica facilitada por la ampliación del crédito a todos los sectores sociales.

Con la transición a la democracia formal se produjo un aumento de la inversión extranjera directa, que no obedeció, según Todaro y Reyes (2005 citado en Mauro, Godoy y Díaz),

sólo a una macroeconomía real equilibrada sino también a la entrega casi gratuita de los recursos naturales del país. Entre 1992 y el año 2002 el gasto público en educación, salud, seguridad y social aumentó. La educación universitaria se incrementó en la población entre 20 y 24 años de un 11% a un 30% aproximadamente; la enseñanza secundaria aumentó de 80,3% a 90%; la enseñanza básica alcanzó casi al 100%, y la educación preescolar aumentó desde 20,9% a 32,4% (Teitelboim y Salfate, 2003). La pobreza se redujo de 38,6% en 1990 a 23,3% en 1996 y a 20.6% en el 2000<sup>16</sup>, sin embargo, la desigualdad aumentó durante toda la década del noventa (Larrañaga y Rodríguez, 2015).

Como parte de la focalización de las políticas públicas implementadas por los gobiernos de la concertación de partidos por la democracia que gobernó durante la década del noventa, se priorizó por las mujeres, especialmente las jefas de hogar que ocuparon un lugar relevante en las políticas de reducción de la pobreza. El Servicio Nacional de la Mujer SERNAM, institución gubernamental creada en 1991 para impulsar y coordinar políticas de igualdad de oportunidades para las mujeres, puso especial énfasis en la incorporación de las mujeres al mercado del trabajo, especialmente de las jefas de hogar.

Como se observa en el Tabla N° 2 la participación de las mujeres en el mercado del trabajo aumentó sostenidamente de un 22.9% en 1970 a un 35.1% el año 2002<sup>17</sup>. El aumento de las tasas de participación laboral de las mujeres en relación a los hombres se observó tanto a nivel urbano como rural, a diferencia de la fuerza de trabajo general que tiende a concentrarse en el sector urbano y decrece en las zonas rurales (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 382). Las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas INE (2015: 37) coincidieron con la tendencia de los registros censales y mostraron un aumento de la tasa de ocupación femenina de un 24,0% en 1986 a un 28.4% en 1990, y a un 33% en el año 2000.

---

<sup>16</sup> Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN, 2000.

<sup>17</sup> Se utilizan los datos del 2002 porque corresponde al año del Censo nacional de población que desde 1982 se realiza cada diez años en Chile.

**Tabla N° 2 Población Económicamente Activa país, por sexo, 1970-2002.**

	1970		1982		1992		2002	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Total PEA Chile</b>	2.695.566	100	3.680.277	100	4.622.018	100	5.877.149	100
<b>Hombres</b>	2.079.359	77,1	2.720.822	74,0	3.256.545	70,5	3.828.236	64,9
<b>Mujeres</b>	616.197	22,9	959.455	26,0	1.365.473	29,5	2.048.913	35,1

Fuente: Censos de población 1970, 1982, 1992, 2002.

A pesar de este sistemático aumento de la participación laboral femenina, Chile mostró un menor crecimiento que el observado en otros países de América Latina en los que en promedio para finales de la década del noventa alcanzó un 44,7%, y aún más baja si la comparamos con los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE<sup>18</sup>, en los cuales la tasa osciló en torno de un 60%<sup>19</sup>.

La Tabla N° 3 muestra que la población femenina económicamente activa en las regiones del país consideradas en este estudio fue más alta en Santiago que en las otras zonas y también respecto a las tasas nacionales desde 1970 al año 2002. En las tres regiones consideradas se mantuvo la tendencia observada a nivel nacional: el sistemático aumento de la participación de las mujeres en el mercado de trabajo. Sin embargo, se evidenciaron algunos matices en los ritmos de crecimiento, en Santiago las tasas crecieron entre un 2 y 3%, en Valparaíso aumentaron en mayor porcentaje entre el periodo 1992 y 2002, en cambio Concepción mostró tasas menores de crecimiento entre 1970 y 1992 y un aumento notorio en la última medición.

<sup>18</sup> La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico está integrada por 29 estados miembros: Alemania, Australia, Austria, Citado en Alvear, 2005.

<sup>19</sup> OIT, Panorama Laboral N° 6 (Lima, OIT), 1999. Citado en Alvear, 2005.

**Tabla N°3 Población Económicamente Activa país, por provincia y sexo, 1970-2002.**

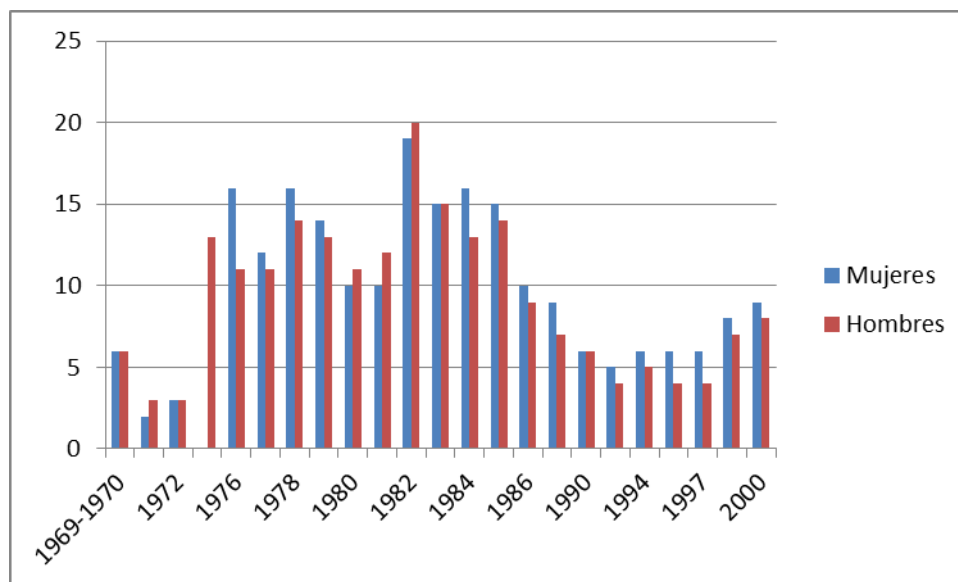
	1970		1982		1992		2002	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Santiago</b>								
<b>Total PEA</b>	1.045.993	100.0	1.482.108	100,0	1.956.687	100,0	2.558.963	100.0
<b>Masculina</b>	738.942		1.020.508		1.275.682		1.572.739	
<b>Femenina</b>	307.051	29,4	461.600	31.1	681.005	34.8	986.224	38.5
<b>Valparaíso</b>								
<b>Total PEA</b>	219.775	100.0	381.672	100,0	457.902	100,0	583.966	100.0
<b>Masculina</b>	165.809		279.294		320.269		379.244	
<b>Femenina</b>	53.966	24,6	102.378	26.8	137.633	30.0	204.722	35.0
<b>Concepción</b>								
<b>Total PEA</b>	180.839	100.0	461.158	100,0	548.492	100,0	642.378	100.0
<b>Masculina</b>	138.959		350.829		407.539		436.289	
<b>Femenina</b>	41.880	23,2	110.329	23.9	140.953	25.7	206.089	32.1

Fuente: Censos de población 1970, 1982, 1992, 2002.<sup>20</sup>

Como se evidencia en el Gráfico N° 1, a principios de la década del setenta la desocupación se mantuvo en tasas similares entre hombres y mujeres y en un año la desocupación masculina fue superior a la femenina. Con el aumento general de la desocupación a mediados de la década esta tendencia se modificó bruscamente y la desocupación de las mujeres se mantuvo más alta durante todo el resto de los años setenta. A comienzos de la década del ochenta, en el contexto de la crisis económica que afectó de manera importante al país, la desocupación masculina superó a la femenina pero se revirtió nuevamente en el año 2000 con una tendencia de mayor desocupación femenina.

<sup>20</sup> Notas: En 1982, corresponde a V Región, en 1982, 1992 y 2002 corresponde a Región Metropolitana, en 1982 corresponde a VIII Región y en 1992 corresponde a Región del Bío Bío.

**Gráfico N° 1 Tasa de desocupación por sexo, 1969-2000.**



Fuente: Todaro y Reyes, 2005 en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 384.

Entre 1970 y 1982 las jefas de hogar activas aumentaron en casi 4%, lo que según Muñoz (1988 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009) se relacionó con la caída de los ingresos familiares por el prolongado desempleo masculino. Las cifras evidenciaron que en los contextos de crisis económica y de empleo, la desocupación masculina aumentó y las mujeres se integraron al mercado del trabajo. Muñoz (1988) señaló que esta tendencia se vinculó a la mayor flexibilidad de las mujeres para adaptarse a los trabajos disponibles en estas coyunturas. A diferencia de los hombres, que trabajaban preferentemente en su propio oficio, las mujeres accedieron a todo tipo de trabajos para asegurar la mantención familiar. El comportamiento de las mujeres en periodos de crisis avaló la tesis del trabajo femenino como fuerza de trabajo secundaria, sin embargo, Todaro y Reyes (2005 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009) sostuvieron que el aumento de la participación laboral y de las tasas de desocupación femenina a partir de 1984 dieron cuenta de un cambio en la percepción de las mujeres en relación al empleo y evidenciaron las menores oportunidades de empleo que tenían frente a las expectativas cada vez mayores de ingresar al mercado laboral.

En el periodo de relativa estabilidad económica que va desde la segunda mitad de la década del ochenta hasta la segunda mitad de la década siguiente se evidenció un aumento de 3.7% en la población femenina económicamente activa y de 4% en la ocupación femenina, superior a la masculina, de 2,4% y 2,8%, respectivamente (Todaro, Mauro y Yáñez, 2000 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). En este mismo periodo, el aumento del empleo femenino se concentró en la categoría asalariadas con un 73,2% de las mujeres que se incorporaron al mercado de trabajo, seguido por las trabajadoras por cuenta propia no profesionales y cuentapropistas profesionales y técnicos (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 392).

La mayor desocupación de las mujeres a partir de la década del noventa formó parte de la rotación laboral que se observó en el mundo del trabajo chileno en el contexto de las políticas flexibilizadoras. Las altas tasas de desocupación se presentaron conjuntamente a un mayor ingreso de las mujeres en la fuerza de trabajo, lo que indicó una dinámica permanente de incorporación y expulsión de la fuerza de trabajo femenina del mercado laboral.

Durante las décadas de los ochenta y de los noventa las políticas de flexibilización en Chile se implementaron en un marco de desregulación y desprotección legal<sup>21</sup>, que produjo una mayor heterogeneidad de las formas de empleo dependiente, una creciente inestabilidad y una pérdida de la fuerza reguladora y protectora del sistema normativo legal laboral (Yáñez, 2004 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). Se evidenció la ampliación de formas atípicas de empleo, con contratos a plazo fijo, trabajo a domicilio, por cuenta propia, empleos con carácter temporal o que involucraban “estar a prueba”, etc. (Selamé, 2001). Estas nuevas formas de empleo generaron una extendida precariedad del trabajo en el país que alcanzó a principios de la década del 2000 a la mitad de los ocupados/as (OIT, 2002). Paradójicamente estas tendencias del mundo del trabajo, se generaron en un escenario de

---

<sup>21</sup> Según Agacino (2002), la flexibilidad en los costos de la fuerza de trabajo se volvió un factor fundamental en Chile donde más del 80% del empleo era generado por empresas que no aplicaban otras políticas para la maximización de las ganancias.

crecimiento económico, de aumento de la productividad, del salario real<sup>22</sup> y de la desocupación entre los años 1990 y 1999 (Zapata, 2001).

La precariedad laboral que se extendió a toda la fuerza de trabajo en este periodo, afectó en mayor medida a las mujeres. En 1990 el 23,2% de los ocupados y el 31,7% de las ocupadas eran trabajadores/ras precarios. En 1994 los porcentajes habían disminuido, pero se mantenía una diferencia que indicaba un mayor nivel de precarización entre las mujeres: 19,2% y 27,8%. Si se incluye al trabajo doméstico como trabajo precario por sus condiciones laborales, las trabajadoras en situación precaria alcanzaron el 39.7% en 1990 (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 393). Las extensas jornadas laborales daban cuenta de la extendida precariedad laboral: en 1986 el 50,5% de los varones y el 33,9% de las mujeres cumplían con una jornada entre 44 a 54 horas que se elevaron en un 75,4 % y 61,8% en 1996 respectivamente. Todaro, Mauro, Yáñez (2000 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009) señalaron que en muchos sectores económicos con alta participación de mujeres: comercio, servicios personales, faenas pesqueras o las de agricultura de exportación, se mantuvieron horarios muy extensos de trabajo. En 1994 se evidenció que un porcentaje mayor de mujeres que de hombres en relación de dependencia laboral no tenían contrato de trabajo y la proporción de ocupados que no cotizaban en el sistema previsional era mayor entre las mujeres que entre los hombres.

La extendida precariedad laboral de la fuerza de trabajo femenina afectó la participación de las mujeres en el trabajo asalariado. El estudio de Guzmán, Mauro y Araujo (1997 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 233) señaló que -a diferencia de la opinión recurrente que el ciclo familiar incidía sobre las trayectorias femeninas- sólo un 6% de las entrevistadas indicó como motivo para retirarse del trabajo los problemas familiares, embarazos y nacimiento de hijos, en cambio un 45% sostuvo que fueron las malas condiciones laborales.

Respecto a las características de la fuerza de trabajo en el periodo en estudio, se observó entre 1970 y principios de la década del ochenta una disminución de la población activa menor de 20 años y de 20 a 24 años de edad. En el tramo de edad de 25 a 44 años, la

---

<sup>22</sup> El aumento relativo de los salarios en este periodo se puede explicar a través del *autofinanciamiento de los aumentos salariales*: los salarios no aumentaron por la distribución de las ganancias empresariales sino a través de una reducción de costos lograda por una mayor explotación de la fuerza de trabajo (Agacino, 2002).



población activa aumentó debido a la mayor incorporación de mujeres al mercado laboral y los hombres disminuyeron su participación (Muñoz, 1988 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). Desde 1987 a 1996 se mantuvo la disminución de la participación laboral de los menores de 20 años -debido a la prolongación de la educación formal y a la demanda de una fuerza de trabajo de mayor calificación- y continuó la tendencia al aumento de la población activa de edades centrales (25 a 44 años). Los hombres mostraron altas tasas participación en este rango de edad (93%), y las mujeres aumentaron de un 40% en 1987 a un 46% en 1996 en un periodo del ciclo vital de crianza de hijos/as. Si bien se evidenciaron aumentos de la participación laboral de las mujeres en los tramos de 35-44 y 45-54 años, el incremento en el rango etario central demostró, según Mauro, Godoy y Díaz (2009), cambios en el comportamiento laboral de mujeres en edades en las que solían alejarse del mercado de trabajo o aplazar su ingreso.

Como se observa en el Tabla N° 4, las mujeres solteras tenían tasas de participación en el mercado de trabajo más alta que las mujeres casadas. Esta tendencia, que se venía repitiendo desde hacía décadas, comenzó a modificarse como se evidencia en el Cuadro N° 4, con un progresivo aumento de las mujeres casadas y con hijos/as. Así, en 1996, el 37,6% de las mujeres sin hijos eran activas frente al 24,1% de quienes tenían tres hijos, al 19,4% de las que tenían cuatro hijos y al 11,5% de las madres de cinco hijos y más (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 385).

**Tabla N° 4 Tasa de actividad de mujeres casadas de 20-39 años, 1970-1992.**

<b>Años</b>	<b>Tasa de actividad</b>
1970	15.0
1982	19.7
1992	24.0

Fuente: Censos de Población, 1970, 1982, 1992.

Estos antecedentes muestran un cambio progresivo de las trayectorias laborales de las mujeres ya que en décadas anteriores habitualmente las mujeres trabajaban hasta el nacimiento de su primer hijo/a o reingresaban al mercado laboral cuando los hijos/as alcanzaban la edad escolar. En las décadas estudiadas las mujeres casadas y con hijos/as aumentaron su ingreso y permanencia en el mercado laboral, sin embargo, se mantuvieron lejos de los años laborales activos que en este periodo alcanzaron los hombres<sup>23</sup> (Todaro, Mauro y Yáñez (2000 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009).

En las décadas estudiadas los niveles educacionales mostraron un aumento progresivo tanto en hombre como en mujeres. A mediados de los años noventa, el promedio de escolaridad de la población de 15 años y más era de 9.2 años de estudio (CASEN 1996, citado en Todaro, Mauro, Yáñez, 2000). Las tasas de actividad laboral de hombres y mujeres eran mayores entre quienes habían cursado estudios superiores. Las mujeres con 13 a 15 años de educación mostraron un aumento en su tasa de actividad económica de 40% en 1987 a 52% en 1996, y quienes tenían entre 16 a 18 años de educación se mantuvieron en torno al 70%. Según un estudio de la OIT (1997 citado en Todaro, Mauro y Yáñez, 2000) en hombres y mujeres con iguales niveles educacionales y edad, los hombres “se desplazaron hacia arriba del estrato profesional” y se ubicaron en mayor grado en la elite de poder mientras que las mujeres se “desplazaron hacia abajo” del estrato profesional.

Al analizar las cifras de proporción en la participación de hombres y mujeres por rama de actividad de la Tabla N° 5, se observa que en el principal sector de concentración de fuerza de trabajo femenina -rama de servicios- la participación de los varones era también altamente significativa. Los trabajadores superaron a las trabajadoras con un 53.5, 50.9 y 55.5 durante los años 1970, 1992 y 1982 respectivamente, y en el año 2002 alcanzaron una proporción similar. En el comercio -segunda rama de actividad de mayor concentración de trabajadoras- las brechas de participación por sexo eran significativas, la fuerza de trabajo masculina dobló la participación de las mujeres durante todo el periodo de estudio, con diferencias muy leves durante los 32 años entre los censos. En la tercera rama de actividad

---

<sup>23</sup> En 1996 las mujeres alcanzaron 18.5 años de vida activa y los hombres 40 (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 385).

que concentró mayor participación de las mujeres –la industria-, los trabajadores triplicaron la fuerza de trabajo femenina durante todo el periodo en estudio con leves variaciones. En la rama de agricultura, la participación proporcional de las mujeres era muy reducida, de un 3.2 en 1982 aumentó a 6.5 y 10.3 en los dos censos siguientes, probablemente, debido a la alta participación femenina en las actividades temporales de agro exportación.

**Tabla N° 5 Proporción de hombre y mujeres por rama de actividad, 1970-2002.**

Actividad	1970			1982			1992			2002		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
I Agricultura	96,8	3,2	100	96,8	3,2	100	93,5	6,5	100	89,3	10,3	100
II Minería	97,9	2,1	100	97,1	2,9	100	95,4	4,6	100	94,2	5,8	100
III Industrias	75,4	24,6	100	78,9	21,1	100	76,1	23,9	100	76,2	23,8	100
IV. Transportes	93,0	7,0	100	92,5	7,7	100	89,6	10,4	100	84,7	15,3	100
V Comercio	69,0	31,0	100	68,5	31,5	100	68,0	32,0	100	67,1	32,9	100
VI Construcción	98,1	1,9	100	98,2	1,8	100	97,3	2,7	100	96,3	3,7	100
VII Elec., gas y agua	96,0	6,0	100	92,4s	7,6	100	89,3	10,7	100	86,7	13,3	100
VIII Servicios	53,5	46,5	100	50,9	49,1	100	55,5	44,5	100	49,5	50,5	100
Servicio Doméstico		93,6	100	3,3	96,7	100	11,2	88,8	100	9,2	90,8	100
IX Act. no especific.	77,0	33,0	100									
X Sin infor.												
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Censos de Población y Vivienda 1982, 1992 y 2002. INE<sup>24</sup> en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 279.

<sup>24</sup> Notas (1): En el Censo de 1982 Agricultura, Caza y Pesca están juntas, en 1992 y 2002, Caza está junto con Agricultura y Pesca está separada. (2) Hotelería no está sumada a Comercio en Censos 1992 y 2002. (3) Servicio Doméstico en Censo 1982 está sacado del cuadro referido a categoría de ocupación “empleado doméstico”, sirve sólo de referencia; en los Censos de 1992 y 1993 no está sumado a Servicios y figura en cuadro Ocupados por rama de actividad como “Hogares privados con Servicio Doméstico.”

Las ramas de la construcción y la minería presentaron las mayores brechas por sexo, diferencias que disminuyeron levemente durante el periodo estudiado pero que mantuvieron a los varones con más del 94% de la participación. La rama de transporte presentó una alta diferencia en la participación de hombres y mujeres, pero levemente menor que los dos sectores antes mencionados, de un 7% en 1970 la participación femenina aumentó a un 15.3% en el año 2002.

La participación proporcional de las mujeres aumentó entre 1970 y el año 2002 en los sectores del transporte, agricultura, electricidad, agua y gas, ramas altamente masculinizadas en el periodo en estudio pero que no revirtió la tendencia en la división sexual del trabajo en estos sectores. La minería y la construcción, de participación casi exclusivamente masculina, mostraron leves aumentos en la fuerza de trabajo femenina en este mismo periodo, lo que los mantuvo como actividades altamente masculinizadas. En cambio, las ramas de los servicios, comercio e industrias, en donde se concentró la participación femenina, permanecieron con cifras proporcionales similares durante todo el periodo estudiado. Como señalan Gálvez y Sánchez (1998: 21-22 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009), las ramas que emplearon entre un 24% y un 40% de mujeres en 1970, tuvieron un crecimiento anual del empleo de ambos sexos de 2,4% en el periodo 1970 y 1992 superior al mostrado por el conjunto de ramas con baja participación femenina (1,4%), lo que indica que una parte del crecimiento de empleos para las mujeres fue absorbida por las ramas feminizadas. En este mismo periodo se evidenció un incremento de la concentración del empleo femenino: el conjunto de las 23 ocupaciones en que se ocupaban más mujeres en términos absolutos en 1970 concentraban a un 32% de las mujeres, en 1982 concentraban al 37% y en 1995 al 45%.

El análisis realizado por Mauro, Godoy y Díaz (2009:390) mostró que de acuerdo al sector de actividad económica, el sector terciario (comercio, transporte y comunicaciones, servicios financieros y servicios comunales, sociales y personales) concentró al 78.1% de las mujeres que se incorporaron al empleo entre 1987 y 1996. El sector secundario (industria manufacturera, electricidad, gas y agua y construcción) absorbió sólo al 16,9% de la fuerza de trabajo femenina entrante y agricultura y pesca el 4,6%. En cambio, un 52% de

los empleos masculinos se crearon en el sector terciario, un 47,3% en el sector secundario, y se produjo una pérdida de empleos masculinos en agricultura.

Los datos analizados muestran que el aumento de la fuerza de trabajo femenina en las tres décadas estudiadas se produjo en sectores en que las mujeres habían estado participando anteriormente, lo que reforzó la división sexual del trabajo del mercado laboral.

Respecto a las diferencias salariales por sexo diversos estudios señalaron la existencia de una importante brecha salarial en Chile durante el periodo estudiado (Selamé, 2004; Alvear, 2005; Uribe, 2008; Mauro, Godoy y Díaz, 2009). Como se evidencia en Tabla N° 6, desde 1990 a 1998 se produjo una disminución de la brecha salarial entre hombres y mujeres desde un 64.5% en 1990 a un 70.1% en 1998, en una tendencia similar a la observada en América Latina (CEPAL, 2004 citado en Alvear, 2005). Sin embargo, esta tendencia se revirtió el año 2000 en Chile, donde las cifras volvieron a ser similares a las del comienzo de la década.

**Tabla N° 6 Proporción relativa del ingreso promedio mensual de la ocupación principal de las mujeres respecto de los hombres, 1990 a 2000.**

	1990	1992	1994	1996	1998	2000
% del ingreso de los hombres	64,5	66,6	71,1	69,8	70,1	64,3

Fuente: Encuesta CASEN 1990 a 2000.

Las diferencias salariales por sexo aumentaron según los años de escolaridad como se observa en la Tabla N° 7. Desde 1990 al año 2000 las mayores brechas salariales entre hombres y mujeres se evidenciaron entre las personas con 13 años y más de escolaridad y las menores entre quienes tienen entre 0 y 8 años de escolaridad. Sin embargo, la menor brecha que se observó en el tramo de menor educación no es significativa en términos

globales porque estas trabajadoras constituyeron un número menor de la fuerza de trabajo femenina en este periodo.

**Tabla N° 7 Salario de las mujeres como porcentaje del salario de los hombres, 1990-2000.**

Año de medición	Años de escolaridad		
	0-8 años	9 - 12 años	13 años y más
1990	68%	77%	59%
1992	78%	79%	57%
1994	76%	79%	62%
1996	78%	80%	63%
1998	80%	84%	67%
2000	86%	80%	65%

Fuente: PNUD (2010) en base a encuestas CASEN. En Instituto Nacional de Estadísticas INE, 2015: 23.<sup>25</sup>

La mayor escolaridad de las mujeres en Chile en las últimas décadas facilitó su mayor participación en el mercado laboral, el acceso a empleos de mejor calidad y el aumento de sus ingresos promedio, pero no permitió disminuir la brecha salarial con los varones. Un estudio de la OIT (1999 citado en Abramo y Valenzuela, 2006) sostiene que las mujeres requieren en promedio cuatro años más de escolaridad para obtener el mismo salario y dos años adicionales de preparación para tener las mismas posibilidades de acceder a un empleo formal que los hombres.

Las diferencias salariales entre hombres y mujeres también se vincularon al grupo etario -a mayor edad mayor diferenciación salarial-, al tipo de relación laboral -la brecha de ingresos

<sup>25</sup> En Mauro, Godoy y Díaz, 2009. Nota: para trabajadores(as) entre 24-39 años. Considera salario por hora, para quienes trabajan más de treinta horas a la semana.

es significativamente menor en el empleo asalariado que en el independiente (Alvear, 2005: 69)- y a la rama económica.

**Tabla N° 8 Proporción relativa del ingreso mensual promedio de la ocupación principal de las mujeres respecto de los hombres, según rama de actividad económica, 1992-2000.**

Rama de Actividad	1992	1996	2000
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	69,0	60,6	65,6
Explotación de minas y canteras	80,3	77,8	112,7
Industrias manufactureras	65,5	76,2	62,9
Electricidad, gas y agua	65,7	106,0	56,9
Construcción	148,1	202,1	118,7
Comercio	67,9	61,6	62,7
Transportes, almacenamiento y comunicaciones	109,3	94,9	101,9
Establecimientos financieros	73,6	54,6	40,0
Servicios, comunales, sociales y personales	50,4	59,2	61,7
Total	66,6	69,8	64,3

Fuente: Encuesta CASEN 1992, 1996, 2000. En Alvear, 2005: 68.

Como se observa en el Tabla N° 8, las diferencias salariales por sexo en la década del noventa fueron significativas: en las tres ramas en que el ingreso promedio de las mujeres fue muy cercano o más alto que el masculino (minería, construcción y transporte) la participación laboral femenina fue mínima e incluyó una proporción importante de puestos de alta calificación. En Transporte y comunicaciones las mujeres recibieron ingresos superiores al de los hombres, lo cual se debió a que las mujeres solo se ubicaron en algunas labores administrativas y en mínimas cantidades (Todaro, Mauro, Yáñez, 2000 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). En cambio, en las ramas de servicios y de comercio, donde se

concentró la fuerza de trabajo femenina en las tres décadas estudiadas, se evidenciaron las mayores brechas salariales.

## **1.2. Discursos sobre el trabajo remunerado de las mujeres, 1970-2000.**

A diferencia de lo que fueron las políticas familiares de los gobiernos anteriores, el gobierno de la Unidad Popular a inicios de la década del setenta se mostró proclive a la participación laboral femenina y manifestó su preocupación por la escasa participación de las mujeres (Ducci, Gili de Jiménez e Illanes de Soto, 1972<sup>26</sup>). Desde el Ministerio del Trabajo se afirmaba la necesidad de que las mujeres fueran incorporadas a todos los aspectos de la vida nacional y a los procesos de cambio que ocurrían en el país. La participación de las mujeres, especialmente su integración al trabajo asalariado, aparecía como *“un requisito indispensable para el desarrollo de una nación”*. Desde una perspectiva distinta, Tapia (1999) sostiene que en los discursos presidenciales de Salvador Allende, las mujeres aparecían fuertemente asociadas a la maternidad en un enfoque de continuidad con los discursos de los gobiernos anteriores. Sin embargo, señala Tapia (1999), el gobierno de la Unidad Popular introdujo nuevas concepciones de las mujeres ligadas a la participación social y política. Se consideró a las mujeres como agentes claves del proceso político en curso y se las convocó a participar activamente en la vida pública, en la política, las organizaciones sociales y en el mercado de trabajo.

El estudio de Mattelart y Mattelart (1968 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 360), es uno de los textos más relevantes de la época para conocer las características de la situación de hombres y mujeres en el trabajo. Sus resultados muestran que las clases alta y media del sector urbano señalaron como trabajo adecuado para las mujeres las profesiones médicas y paramédicas, el profesorado y el servicio social. En el sector rural se mencionó la costura y en menor medida la enseñanza. Las mujeres de sectores urbanos pobres mencionaron como ocupación femenina la peluquería, las profesiones de practicante, enfermera y asistente social. Los hombres de sectores urbanos pobres se refirieron a la industria como un trabajo pesado y con riesgos de promiscuidad para las mujeres. Estos resultados muestran

---

<sup>26</sup> Citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009.



marcadas distinciones por sexo y clase, que según Mattelart y Mattelart (1968) se vinculaban al limitado efecto del proceso de industrialización que vivió Chile, que implicó importantes transformaciones económicas, pero efectos limitados sobre las estructuras sociales y el cambio socio cultural. Según estos investigadores, la fuerte estratificación social y desigualdad de clases de la sociedad chilena contribuyeron a mantener situaciones de discriminación hacia las mujeres.

El Instituto Laboral y de Desarrollo Social del Ministerio del Trabajo publicó en 1972 (Ducci et. al. citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 357-358) un estudio de opinión realizado con mujeres madres de Santiago que permitió advertir cambios en las tendencias predominantes sobre el empleo femenino hasta entonces: más del 70% de las mujeres entrevistadas mostraban una posición favorable para incorporarse a la fuerza de trabajo, un 45% señaló estar en desacuerdo con la división de roles, un 77% creía que la responsabilidad económica era de hombres y mujeres, un 55% que el cuidado de los hijos/as correspondía a ambos, y un 92% que ambos tomaban las decisiones. Según las investigadoras, estos resultados mostraron que las mujeres habían internalizado una pauta cultural avanzada respecto a igualar los roles de hombres y mujeres, pero que no tenía un correlato en la vida cotidiana. Esto se evidenciaba en el bajo porcentaje de mujeres que efectivamente trabajaba (32.2%), lo que demostraba que las mujeres enfrentaban una serie de obstáculos relacionados con los roles de madre, esposa y dueña de casa que les impedían incorporarse a la fuerza de trabajo. Uno de estos obstáculos era la alta desaprobación del trabajo femenino tanto en los maridos (49.6%) como en los hijos (54.0%), que en el caso de los primeros se acentuaba en los niveles socioeconómicos más bajos. Además, el estudio demostraba que las mujeres seguían siendo responsables del trabajo doméstico y del cuidado de los hijos/as independientemente de su situación laboral. Según las investigadoras, la necesidad de compatibilizar el trabajo remunerado y doméstico explicaba que la mitad de las mujeres de la muestra fueran trabajadoras por cuenta propia: artesanas, lavanderas y planchadoras, con bajas remuneraciones y altos niveles de precariedad.

Con el gobierno militar que se inició con el golpe de Estado en 1973 se reforzaron los roles tradicionales de las mujeres como madres, esposas y “dueñas de casa”. El gobierno de Pinochet señaló a las mujeres como depositarias de los valores patrios y nacionalistas.

Como sostienen Munizaga y Letelier (1988 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009), los discursos del régimen militar reforzaban una identidad femenina y una visión del mundo congruente con el orden autoritario, así como su rol en el disciplinamiento y el control en las familias y el país.

Las movilizaciones contra la dictadura convocaron de manera importante a las mujeres, sin embargo, en los partidos políticos ocuparon posiciones subordinadas y tanto en los movimientos de derechos humanos como en las organizaciones de economías solidarias y de subsistencia se reforzó su rol como madres, esposas y cuidadoras. A fines de la década del setenta el movimiento feminista en Chile cuestionó el autoritarismo de la dictadura militar pero también los discursos tradicionales que asignaban roles subordinados a las mujeres y formuló en la década del ochenta el slogan “democracia en el país y en la casa” que da cuenta de nuevos discursos en las organizaciones de mujeres y feministas.

Diversos estudios señalaron que la creciente participación laboral de las mujeres en los años ochenta, tensionó los roles tradicionalmente asignados a hombres y mujeres y permitió cuestionar el modelo tradicional de hombre proveedor/mujer ama de casa. El empleo era valorado por mujeres de distintos estratos socioeconómicos y edades, como un medio para alcanzar autonomía, valoración y realización personal (Oliveira y García, 1994; Rivera y Guajardo, 1996; Sharim y Silva, 1998 citados en Mauro, Godoy y Díaz, 2009). A fines de la década del ochenta el estudio realizado por Munizaga y Letelier (1988 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 401) sostiene que las mujeres de distintos sectores sociales afirmaban su rol doméstico y su definición como pilar familiar y cuidadora de hijos/as, sin embargo, los definían como espacios incompletos y de encierro y no como los únicos posible. En una aproximación ambigua se valoraban como madres y esposas pero sus expectativas sobrepasaban estas tareas. Parte importante de las mujeres entrevistadas en este estudio sostenían su “deseo de salida” al mundo laboral en cuanto lo consideran un espacio de liberación y de realización personal, en una visión más bien alejada de las condiciones laborales reales en el trabajo asalariado.

Con las políticas de ajuste estructural que permitió sentar las bases para la imposición de las medidas económicas, sociales y políticas del neoliberalismo en Chile, el trabajo de las mujeres en las organizaciones sociales y comunitarias fue promovido por los organismos

internacionales. Posteriormente se cuestionó la sobrecarga de tareas que esta nueva asignación de roles implicó como una tercera jornada de trabajo femenino.

Con el término de la dictadura y la transición a la democracia formal a comienzos de la década del noventa, las políticas de reducción de la pobreza asumieron un papel fundamental en los programas de gobierno. Un estudio de la CEPAL-SERNAM (2000 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009) afirmó que en 1990 el 13,5% de los hogares biparentales habían salido de la línea de pobreza y el 21% de los hogares habían salido de la indigencia como resultado del aporte de las mujeres. En este escenario, el papel del trabajo remunerado de las mujeres en la reducción de los niveles de pobreza, se planteó como una cuestión central de las políticas del Estado. Uno de los objetivos centrales del Servicio Nacional de la Mujer SERNAM y de los Planes de Igualdad de Oportunidades PIO entre hombres y mujeres, es la inserción de estas últimas al mercado de trabajo. El enfoque aceptado en este periodo en las políticas públicas señaló como un obstáculo central en la participación de las mujeres en el mundo laboral las responsabilidades domésticas y de cuidado.

A fines de los noventa se evidenció como la visión positiva del trabajo remunerado de las mujeres -que se concentraba fundamentalmente en mujeres de sectores socioeconómicos medios y medios altos y con mayores niveles de educación hacia finales de los sesenta y comienzos de los setenta-, se expandió a sectores más amplios en Chile. Sin embargo, el estudio del Grupo Iniciativa (1999 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009) señaló que en este periodo aún persistían importantes niveles de rechazo hacia el trabajo remunerado de las mujeres entre quienes provenían de las clases más bajas y con menores niveles de educación.

Los crecientes niveles de participación de las mujeres en el mercado del trabajo y los cambios en las visiones respecto al trabajo femenino remunerado no modificaron la distribución del trabajo reproductivo, como lo demostraron las encuestas de uso de tiempo en los años noventa que evidenciaron un marcado sesgo de género con algunas diferencias etarias y de nivel socioeconómico. Estos estudios mostraron que las mujeres seguían siendo las principales responsables y ejecutoras del trabajo doméstico y de cuidado, independientemente de la cantidad de horas de trabajo asalariado que realizaran (Nieto, 1999; Sharim y Silva, 1998 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 404). La doble jornada

de trabajo de las mujeres, es decir la doble explotación del trabajo productivo y reproductivo, se agudizó con la creciente participación femenina en el trabajo asalariado.

En la década del noventa se planteó el debate de las jornadas reducidas para facilitar la articulación del trabajo asalariado y las tareas reproductivas de las mujeres, sin embargo, un estudio evidenció que la mitad de las mujeres ocupadas que trabajaban menos de 35 horas hubiera preferido trabajar una jornada más extensa, aun cuando muchas se encontraban en el periodo del ciclo de vida de crianza de hijos/as pequeños (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 394).

La creciente participación de las mujeres en el mercado de trabajo se produjo en el escenario de relevantes cambios en las tasas de fecundidad, en la distribución de los nacidos vivos según grupos edad y en los tipos de relaciones de pareja. El nivel general de fecundidad alcanzaba a 2,5 hijos promedio por mujer en 1982; a 2,4 en 1992 y a 2,0 en 2002<sup>27</sup>. Entre 1990 y 2003 la mayor concentración de nacimientos se trasladó desde el grupo de edad de las madres de 20 a 24 años al grupo de 25 a 29 años, mientras que el grupo que experimentó un aumento mayor en su participación sobre el total de nacimientos fue el de las mujeres de 30 años y más (Alvear, 2005: 74).

Al estudiar la evolución de la fecundidad en el período 1982–2002 de acuerdo a la condición de actividad de las madres, las mujeres activas tenían un promedio de 1,6 hijos por mujer en 1982 y en 1992; en tanto que en 2002 ésta alcanzó a 1,5. A su vez, las mujeres inactivas tuvieron un nivel de fecundidad de 3,3 hijos por mujer en 1982, de 3,1 en 1992 y de 2,5 en el año 2002<sup>28</sup>. Las tasas de fecundidad bajaron tanto para mujeres activas e inactivas<sup>29</sup>, sin embargo, seguían siendo más altas en mujeres no incorporadas al mercado del trabajo. La excepción a esta tendencia lo constituyó el embarazo adolescente en sectores empobrecidos que aumentó sistemáticamente en el periodo en estudio.

Los patrones de relaciones de pareja también se modificaron entre 1970 y el 2000. Entre las dos últimas mediciones censales (1992 y 2002), se evidenció una considerable disminución de las personas que se declararon casadas y solteras y aumentó la proporción de co-

---

<sup>27</sup> INE, 2006.

<sup>28</sup> INE, 2006.

<sup>29</sup> Las cifras de inactividad femenina han sido permanentemente cuestionadas en cuanto no permiten evidenciar el movimiento permanente de entrada y salida de las mujeres al mercado de trabajo y el paso desde la desocupación por periodos extensos a la inactividad.

residentes, viudos y separados o anulados. Entre 1993 y el 2003 el matrimonio se redujo en un 39% (Alvear, 2005: 74).

La jefatura de hogar, tradicionalmente asociada a los varones, también presentó cambios en las décadas estudiadas. Entre 1992 y 2002 se produjo un significativo aumento de la jefatura de hogar femenina, pasando de 25% a 32%. Según Alvear (2005) este aumento tuvo lugar fundamentalmente en los hogares biparentales, ya sea nuclear o extenso, es decir, en hogares donde el cónyuge estaba presente y dentro de éstos donde la mujer cónyuge es económicamente activa. Sin embargo, el estudio de SERNAM-INE (2004: 17) señaló que la jefatura de hogar femenina promedio de 32%, era muy variable según el tipo de hogar: el 85% se presentó en hogares nucleares monoparentales y sólo un 11% en hogares nucleares biparentales, lo que confirmaría la existencia de bajos niveles de jefatura de las mujeres en hogares donde está presente una pareja masculina. La distribución de los hogares monoparentales por sexo del jefe mostró a la vez que las mujeres, con mucha mayor frecuencia que los hombres, formaron hogares donde vivían con sus hijos/as y sin pareja.

Los niveles de escolaridad en Chile aumentaron sistemáticamente en las tres décadas estudiadas: la escolaridad promedio aumentó de 4.3 años en 1970 a 7.6 en 1980 y 8.9 en 1990; en tanto el nivel de escolaridad media de la población económicamente activa aumentó de 4.3 en 1970 a 8.6 en 1990. En relación a los niveles de escolaridad, la brecha entre hombres y mujeres en los años de escolaridad de la población de 15 años y más y las tasas de analfabetismo se redujeron desde 1990. También la cobertura en educación superior mostró un incremento explosivo entre los años 1994 y 2003 tanto en hombres como en mujeres (Alvear, 2005: 75). Según Alvear (2005) este indicador da cuenta de un nuevo perfil de mujeres en relación con épocas anteriores, en tanto se plantean trayectorias de vida que involucraban el aprendizaje de alguna profesión u oficio para una futura inserción laboral. Sin embargo, la disminución de la brecha entre los sexos en términos de la cobertura en educación superior, contrastó con una desigualdad mucho más profunda entre los distintos estratos de ingreso: la cobertura del quintil más rico de la población era cinco veces mayor a la cobertura del quintil más pobre.

La creciente participación laboral de las mujeres, el aumento de la escolaridad femenina, las crecientes tasas de jefatura de hogar femenina, la disminución sostenida de las tasas de

fecundidad y de matrimonio, mostraron cambios significativos en los patrones de comportamiento de la población femenina en Chile que se vincularon a la creciente aceptación social del trabajo femenino remunerado entre los años 1970 y 2000. Como señala Alvear (2005: 74), *“Estas tendencias, al igual que el incremento de la participación laboral, reflejan el cambio en los horizontes culturales de realización de las mujeres en la sociedad, marcadas antaño casi de manera exclusiva por el matrimonio y la maternidad, así como también, una mayor capacidad de las mujeres para ejercer sus derechos sexuales y reproductivos. Esto no significa el abandono por parte de las mujeres de dichas expectativas, sino una disminución relativa de la importancia que estos elementos juegan en las trayectorias de vida de las mujeres más jóvenes”*. En esta misma dirección Mauro, Godoy y Díaz (2009: 397) señalan que *“Durante las últimas décadas del siglo XX, las imágenes, opiniones y discursos sobre las mujeres, y en especial, sobre el empleo femenino ha mostrado importantes cambios. Sin duda los cambios en los modelos de desarrollo económico así como la presencia de movimientos sociales y movimientos feministas, han contribuido a cuestionar normas sociales relacionadas con la familia, las relaciones de género. Ello ha tenido efectos en las imágenes sobre las mujeres, su papel en las familias así como en otros ámbitos de la sociedad, en particular el trabajo reproductivo y productivo”*.

El discurso del modelo patriarcal clásico de hombres proveedores en el espacio público-laboral y de mujeres “dueñas de casa” responsables del trabajo doméstico y de cuidados, se modificó en las décadas estudiadas con una creciente aceptación social de la participación laboral femenina. Sin embargo, convivió con posturas que buscaban reforzar el modelo del hombre ligado al trabajo productivo y la mujer ligada a la maternidad y al trabajo reproductivo.

Los discursos que promovieron la inserción laboral de las mujeres como mecanismos de reducción de la pobreza y aumento de la autonomía económica durante las décadas en estudio no relevaron las significaciones de una participación en mercados de trabajo cada vez más precarizados que afectaron en mayor medida a las mujeres. Las cifras revisadas señalan que la fuerza de trabajo femenina mostró mayores niveles de desocupación a pesar de su creciente aumento, lo que demostró que las mujeres se incorporaban al mercado del trabajo y eran despedidas de manera permanente. Junto a la inestabilidad laboral, las

mujeres de menores niveles educacionales accedieron a los trabajos de mayor precariedad, y las mujeres con mayores niveles educacionales que tenían trabajos de mejor calidad presentaron las brechas salariales más altas entre hombres y mujeres. Si consideramos además las encuestas del uso del tiempo realizadas en la década del noventa se evidenció que las mujeres se mantuvieron como responsables y ejecutoras del trabajo doméstico y de cuidados independientemente de su inserción laboral. Las jefaturas de hogar femenina fundamentalmente en hogares uniparentales da cuenta de que las mujeres en el periodo en estudio mantenían solas a sus hijos/as. Los hombres redujeron levemente su participación en el mercado de trabajo pero no aumentaron su participación en el trabajo doméstico ni de cuidado de los hijos/as. Si bien los estudios realizados en la época señalaban que las mujeres valoraban el trabajo como espacio de autonomía económica y de salida al espacio público, su doble carga de trabajo productivo y reproductivo -y en algunas décadas la tercera jornada de trabajo social y comunitario-, sugiere que la explotación de la fuerza de trabajo de las mujeres aumentó en el periodo en estudio. Si se considera que la privatización de los servicios públicos en el escenario de la drástica reducción del Estado de bienestar implicó mayores dificultades en el acceso a servicios básicos de salud, educación y seguridad social, especialmente para las mujeres de sectores más pobres, el escenario para la incorporación laboral de las mujeres no era auspicioso. Como lo señaló la OIT (2007: 3), *“el aumento de las tasas de participación de las mujeres en la fuerza laboral por si solas no implican necesariamente que los mercados de trabajo estén evolucionando en forma positiva para las mujeres”*.

En esta misma dirección teóricas feministas han planteado en los últimos años que la incorporación de las mujeres al trabajo asalariado bajo el capitalismo no ha generado cambios significativos en la situación de subordinación de las mujeres. Silvia Federici<sup>30</sup> reconoce en la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado una pequeña fuente de mayor autonomía, sin embargo, sostiene que ha significado adaptarse a un régimen que está construido pensando en el trabajo tradicional masculino: las horas de trabajo no son flexibles, no se ha considerado el cuidado de los hijos/as, y no se han pensado formas para que hombres y mujeres concilien producción y reproducción, *“Es un nuevo patriarcado en el que las mujeres deben ser dos cosas: productoras y reproductoras al mismo tiempo, una*

---

<sup>30</sup> [http://www.eldiario.es/economia/engano-trabajo-asalariado-liberar-mujeres\\_0\\_262823964.html](http://www.eldiario.es/economia/engano-trabajo-asalariado-liberar-mujeres_0_262823964.html).

*espiral que acaba consumiendo toda la vida de las mujeres... La ilusión de que el trabajo asalariado podía liberar a las mujeres no se ha producido.” Como señala en su texto “Revolución en punto cero” (2013: 179), “...la lucha por el trabajo asalariado o por ‘unirse a la clase trabajadora en el lugar de trabajo’ como le gusta denominarlo a algunas feministas marxistas, no es el camino a la liberación”.*

En el análisis del patriarcado productor de mercancías y en la teoría de la escisión del valor que implica el trabajo reproductivo de las mujeres, Scholz (2005: 58) señala que si bien la incorporación de las mujeres al trabajo asalariado capitalista ha implicado un alejamiento de los roles tradicionales socialmente asignados, ha generado una “doble socialización” y el reforzamiento del patriarcado, “...la ‘doble socialización’ de las mujeres ha adquirido una nueva cualidad. Aunque buena parte de las mujeres se ha integrado en la sociedad ‘oficial’, ellas siguen siendo responsables de las tareas domésticas y de los niños, tienen que luchar más que los varones para llegar a las posiciones sociales más altas, su salario medio sigue siendo inferior al de los hombres, etc... La vieja imagen de la mujer se ha vuelto obsoleta, la mujer ‘doblemente socializada’ está a la orden del día. Más todavía: los nuevos análisis sobre el tema ‘globalización y relaciones de género’ sugieren la conclusión de que después de un tiempo en el que parecía (o quizá fue realmente así) que las mujeres habían conquistado cada vez más espacios de libertad dentro del sistema, las tendencias de la globalización han llevado a un embrutecimiento salvaje del patriarcado”. Paradójicamente señala Scholz (2005: 60), la “doble socialización” de las mujeres debe considerarse como algo funcional para el patriarcado productor de mercancías en proceso de desmoronamiento.



## **CAPÍTULO 2 LA COMPAÑÍA DE TELÉFONOS EN CHILE, 1970-2000.**

En este segundo Capítulo se exponen los antecedentes históricos de la Compañía de Teléfonos de Chile CTC durante el periodo 1970-2000 como elementos de contexto para analizar la fuerza de trabajo de la empresa, particularmente de las operadoras telefónicas. Como introducción se describe el periodo de inicio de las telecomunicaciones en Chile a fines del siglo XIX, su rol en el desarrollo productivo del país y las tensiones permanentes con el Estado por la regulación de los servicios y funciones de la empresa telefónica. En el primer apartado se analiza el periodo de la Unidad Popular en la década del setenta y su intención fallida de estatizar las telecomunicaciones, la nacionalización de la CTC que realizó el gobierno militar y la liberalización de las comunicaciones a principios de los años ochenta. Se describe luego en el segundo apartado el proceso de privatización de la empresa telefónica a fines de la década del ochenta, y en el tercer apartado se menciona la reestructuración productiva que se inició en 1994 y puso término a la actividad y la cultura laboral de las operadoras telefónicas. En el último apartado se describe la evolución general de la fuerza de trabajo de la CTC y se analizan las transformaciones en la composición por funciones que ocurrieron en la empresa, que evidenciaron la división sexual del trabajo y la progresiva pérdida de relevancia de las operadoras telefónicas en la fuerza de trabajo total de la empresa.

La creciente actividad industrial y exportadora es el antecedente del temprano desarrollo de las telecomunicaciones en el país. En las últimas décadas del siglo XIX, Chile se recuperaba de los efectos de la recesión mundial de 1873-1878 gracias a la explotación salitrera que le permitió iniciar un nuevo ciclo exportador. La incipiente industrialización que se inició en 1850 fué liderada por un empresariado de carácter industrial y multinacional, y los sectores más dinámicos y rentables como el gran comercio, la molinería o la minería de exportación, eran dominados por capitales extranjeros (Salazar y Pinto, 2002: 25-77). En 1879 se instaló una pequeña central telefónica en Valparaíso, principal puerto de Chile y centro de la actividad económica nacional especialmente durante la segunda mitad del siglo XIX (Estrada, 2012). En 1880 se obtuvo la primera concesión telefónica en Chile, se formó la Compañía Chilena de Teléfonos de Edison, y se

inició una historia de décadas de conflicto entre la Compañía y el Estado. En 1883 la Compañía Chilena de Teléfonos de Edison pasó a formar parte de la empresa norteamericana The West Coast Telephone Company, que extendió su servicio telefónico a América del Sur y luego a Estados Unidos. En 1889 se formó en Londres la Chili Telephone Company que fue creada especialmente para adquirir las instalaciones y extender la propiedad y negocios de la West Coast Telephone en el país.

Ante la expansión paulatina de los nuevos servicios telefónicos en Chile, el gobierno de José Manuel Balmaceda promulgó en 1888 un decreto que se constituyó en el primer cuerpo legal relativo a los servicios telefónicos.

En el escenario del nacionalismo económico y de protección de la producción nacional posterior a la primera guerra mundial, se generó un importante cuestionamiento al carácter monopolístico de la empresa. Así, en el primer cuarto de siglo se promulgaron diferentes leyes y decretos que intentaron regular los servicios telefónicos<sup>31</sup> y definir las prórrogas de las concesiones, generando permanentes resistencias de la Compañía.

En el contexto de expansión internacional de sus negocios, la empresa norteamericana International Telephone and Telegraph ITT centró su interés en la adquisición de las compañías latinoamericanas y adquirió la Chili Telephone Company en 1927<sup>32</sup>. En este año, el general Carlos Ibáñez del Campo asumió un poder casi total del país, favoreció la industrialización y la presencia económica del Estado a través de organismos públicos encargados de promover actividades estratégicas como el salitre, la minería y agricultura (Salazar y Pinto, 2002: 34).

---

<sup>31</sup> En 1904 se promulgó la Ley N° 1.665 de Servicios Eléctricos y como complemento el gobierno aprobó un reglamento sobre otorgamiento de permisos para la instalación y vigilancia de las empresas eléctricas. El 6 de marzo de 1911 se promulgó una disposición complementaria a las normativas técnicas en las instalaciones eléctricas. En marzo de 1916 se promulgó el decreto N° 777, que estipuló que toda empresa eléctrica cuyas tarifas no habían sido aprobadas por ley o decretos, o establecidas por contrato o concesión municipal, debían someterse a la aprobación del Presidente de la República. Diario Oficial, 17 de marzo de 1916, 797 en Donoso, op. cit.: 9. En 1925 se aprueba el Decreto-Ley N° 252 como una regulación del fondo del sector que constituyó un duro golpe para las compañías extranjeras operantes en el país y aceleró la partida de los intereses británicos posibilitando su reemplazo por capitales norteamericanos (Donoso, 2000:17).

<sup>32</sup>Altamirano, *Revista Telefónica Chilena*, julio-agosto de 1928, 13. En Donoso, op. cit.: 17.

La “Gran Depresión”<sup>33</sup> de 1929 afectó fuertemente a Chile<sup>34</sup> puso término al modelo de economías abiertas y de libre intercambio que había predominado durante gran parte del siglo XIX y permitió que la Industrialización por Sustitución de Importaciones ISI se impusiera como modelo de desarrollo para América Latina<sup>35</sup>.

En un periodo de expansión de los servicios telefónicos de la Compañía y en el escenario de los efectos de la crisis mundial en el país, la Compañía de Teléfonos de Chile CTC fue finalmente autorizada para operar en Chile en 1931, con un 99,87% de la empresa en manos de la ITT.

Con el gobierno del Frente Popular y su presidente Pedro Aguirre Cerda (1938-1941), se creó la Corporación de Fomento de la Producción CORFO<sup>36</sup> y se fortaleció la demanda interna destinada a consumir los productos de la industria nacional a través de una cobertura social más expansiva.

Los conflictos entre la Compañía y el Estado continuaron al inicio de los años cincuenta y se mantuvieron durante toda la década. La empresa sostuvo que la fijación de tarifas le generaba problemas financieros que le impedían desarrollar sus planes de expansión y el Estado cuestionó la calidad de los servicios, la obsoleta tecnología y las restringidas ampliaciones que no respondían a la alta demanda. En este marco se decretó en 1959 el DFL 4 que tuvo el carácter de Ley General de Servicios Eléctricos -incluyó a las

---

<sup>33</sup> La quiebra de la bolsa de valores de Nueva York en 1929 desató una de las peores crisis en la historia del capitalismo, que se propagó por las economías capitalistas y provocó un ciclo recesivo que no terminó hasta el estallido de la segunda guerra mundial. Salazar y Pinto, op.cit.: 35.

<sup>34</sup> El Producto Geográfico Bruto PGB se contrajo en los años más duros de la crisis en más de un 45% en términos absolutos y en un 48% medido per capita; las exportaciones bajaron en un 78,3% desde el bienio 1927-1929 a 1932; y las importaciones se redujeron en un 83,5%. Salazar y Pinto, op.cit.: 36-37.

<sup>35</sup> La recién inaugurada Comisión Económica para América Latina CEPAL, realizó la formulación técnica de este nuevo modelo denominado Industrialización por Sustitución de Importaciones ISI, que desplazaba el eje fundamental de la economía desde el mercado externo al interno, con énfasis en la diversificación productiva y un esfuerzo industrializador que respondía a una política deliberada de fomento, conducida por el Estado (Salazar y Pinto, 2002: 39).

<sup>36</sup> La CORFO se posicionó como un símbolo del nuevo modelo desarrollista que incentivó al sector privado en las direcciones definidas por el Estado.

telecomunicaciones y rigió hasta las reformas de comienzos de los ochenta<sup>37</sup>- y en 1964 se creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL<sup>38</sup>.

El programa de reformas “revolución en libertad” del gobierno demócratacristiano de Frei (1964-1970), siguió situado en el mercado interno y la industrialización, pero dio un nuevo énfasis a la presencia del Estado: se inició la reforma agraria y se nacionalizó el 51% de la gran minería del cobre (Salazar y Pinto, 2002: 44-47). En junio de 1964 se pactó un nuevo Convenio entre la Compañía y el gobierno<sup>39</sup>, pero la CTC no logró cumplir los acuerdos y se suscribió un nuevo acuerdo en 1967 que estipuló, junto a un plan de ampliación de los servicios telefónicos, una participación creciente de la CORFO en la propiedad de la empresa<sup>40</sup> y un control estricto del gobierno en los planes de ampliación. Sin embargo, la Compañía no cumplió su plan de ampliación y no se estableció ninguna forma de control concreta para asegurar la ejecución del programa.

## **2.1 Intervención, nacionalización y liberalización de las comunicaciones: la CTC desde 1970 a 1990.**

En 1970 se inició el gobierno de Salvador Allende y la Unidad Popular UP con su propuesta de tránsito al socialismo dentro del sistema democrático parlamentario, la llamada “vía chilena al socialismo”. Una de las propuestas económicas más importantes de

---

<sup>37</sup> Esta Ley establecía el principio de concesiones no exclusivas para los servicios de telecomunicaciones. Las concesiones durarían entre 30 y 90 años y estarían obligadas a interconectarse. Las tarifas serían fijadas anualmente de manera que las empresas tuvieran una utilidad neta anual de un 10% sobre el capital inmovilizado. La contabilidad se regiría por las normas del regulador que fue creado en ese Decreto. Fischer y Serra, op. cit.: 8.

<sup>38</sup> Decreto N 5.487 de 30 de diciembre de 1964.

<sup>39</sup> En este se estipulaba que la CTC se comprometía a instalar en un periodo de cinco años más de 140 mil líneas y ampliar su inversión. Se otorgaría mayor participación del gobierno y público chileno en la empresa. Se acordó modificar el contrato de concesión, particularmente la supresión de la conversión a moneda oro de los valores de contabilidad, que se convertirían más adelante en dólares. Este punto debía ser consultado por el Congreso y no fue aprobado. Donoso, op. cit.: 89.

<sup>40</sup> La CORFO iría adquiriendo progresivamente acciones de la CTC principalmente a través de 25 millones de dólares aportados al plan de expansión de la compañía que representaba una inversión de 148 millones de dólares, y el fondo de reserva de 2% autorizado en el Contrato Ley N° 4.791 de 1930, que indicaba la concesión y que sería íntegramente transferido a la CORFO. A fines de 1971, la CORFO sería dueña del 39.63 por ciento del capital y continuaría reinvertiendo los dividendos de sus propias acciones, para hacer posible la adquisición de la totalidad de la compañía cuando el Estado lo estimase conveniente. Donoso, op. cit.: 91.

la UP apuntó a revertir el carácter monopolista de la economía: el 17% de las empresas mayoritariamente de capital extranjero, concentraba el 78% de todos los activos (Meller, 1996: 111). Con los procesos de nacionalización de la mayor parte de las riquezas básicas del país, del sistema bancario, latifundio, de la mayor parte del comercio exterior, de los monopolios industriales y de distribución, el Estado se convirtió en el principal agente en la gestión económica.

En 1970 la ITT<sup>41</sup> poseía un 80.2% de las acciones de CTC, CORFO el 12.7% y un 5.9% estaba en manos de chilenos particulares (Covarrubias y Bravo, 2005: 116). En ese año y el siguiente se realizaron una serie de negociaciones para la estatización de la Compañía, pero no se llegó a acuerdo entre las partes<sup>42</sup>. En septiembre de 1971, mediante el Decreto N° 1.389, el gobierno inició la intervención<sup>43</sup> de la CTC que dejó la administración de la compañía a cargo de la Superintendencia de Servicios eléctricos, gas y telecomunicaciones<sup>44</sup>, señalando que la empresa no había cumplido sus obligaciones y se encontraba al borde de un colapso que la obligaría a suspender sus servicios. Allende presentó en 1972 el Proyecto de Ley que dejó sin efecto el contrato Ley de N° 4.791 de 1930 y puso término a la concesión para la explotación del servicio telefónico otorgada a la CTC<sup>45</sup>. El gobierno envió a la Cámara de Diputados un nuevo proyecto de Ley que modificó la Constitución Política con el objeto de proceder a la nacionalización de los

---

<sup>41</sup> A comienzos de 1970 la participación de la CTC era evaluada por la ITT en 135 millones de dólares, lo que la convertía en la principal propiedad de la ITT en Sudamérica. La ITT era propietaria en Chile del Hotel Sheraton y de dos pequeñas empresas de telecomunicaciones (Aranskog, 1990: 42). Sobre estas propiedades, la ITT tenía un seguro con la Overseas Private Investment Corporation, entidad financiada por el Estado norteamericano y que aseguraba las inversiones privadas en el extranjero contra riesgos de expropiación. Donoso, op.cit.: 94.

<sup>42</sup> El 26 mayo de 1971 Allende informa a los ejecutivos de la ITT que el gobierno nacionalizaría la Compañía y ofrece 24 millones de dólares por su compra o un arbitraje en caso de no aceptar este valor. La ITT no acepta la propuesta del gobierno (Fernandois, 1985: 335). Entre el 15 y el 17 de septiembre de 1971 se realizan intensas reuniones, pero las conversaciones no fructifican pues había diferencias en la forma de tasar los activos de la empresa y la ITT exigía un altísimo valor y pago al contado, condiciones a las que el gobierno no podía acceder. Donoso, op.cit.:101.

<sup>43</sup> Fue designado interventor el ingeniero Jaime Schatz y como su asesor el Coronel de Ejército y Comandante del batallón de Telecomunicaciones Jorge Araos. El Mercurio, 24 de septiembre de 1971, p.12.

<sup>44</sup> El Decreto 1389 designa como interventor al Superintendente de Servicios Eléctricos, Gas y Telecomunicaciones Jaime Schatz y como asesor de este último para los “efectos de seguridad nacional” al Coronel de ejército y Comandante del batallón de telecomunicaciones, Jorge Araos. El Mercurio, 24 de septiembre de 1971.

<sup>45</sup> CDSO 3, 6 de junio de 1972, p.30.

bienes de la CTC<sup>46</sup>. En este período se evidenció un alto costo de los servicios telefónicos, un escaso incremento de teléfonos instalados y en operación<sup>47</sup> y pérdidas reconocidas por la empresa<sup>48</sup>. El Contralor de la compañía en intervención señalaba a la ITT como responsable de la situación de la CTC y su incumplimiento del contrato de concesión de 1930<sup>49</sup>. Se cuestionaron los manejos financieros de la Compañía, que en promedio desde los años sesenta obtuvo 15 millones de dólares anuales de ganancias además de otros beneficios, en circunstancias que las obras de expansión no se llevaron a cabo supuestamente por falta de capitales.

En el periodo de intervención de la CTC, los veinte sindicatos existentes en todo el país decidieron constituir el Sindicato Único de Trabajadores Telefónicos que estaría organizada en tres estamentos: obreros, empleados y profesionales<sup>50</sup>. Uno de los

cambios importantes en las condiciones laborales de los trabajadores/as de la Compañía en

### **La ITT y su relación con la CIA en la intervención del gobierno de la UP.**

Entre los meses de septiembre y noviembre de 1970, la ITT estuvo involucrada junto a la Agencia Central de Inteligencia de Estados Unidos CIA en acciones orientadas a impedir la elección de Allende y el inicio del gobierno de la UP. Estas acciones se hicieron públicas a nivel internacional el 21 de marzo de 1972 cuando el periodista Jack Anderson publicó en un diario de Washington una serie de documentos internos de la ITT que demostraban su vinculación con la CIA en una campaña destinada a detener la elección de Allende. La ITT, por medio de la Compañía de Teléfonos, ya había intervenido en la política chilena, al ofrecer al gobierno norteamericano fondos para que este las canalizara a la campaña del demócrata cristiano Frei en 1964.

La Comisión de Política Exterior del Senado de Estados Unidos acordó en marzo de 1972 iniciar una investigación a fondo. Sólo en 1978 el Departamento de Justicia de Estados Unidos estableció que efectivamente la multinacional colaboró en las compañías opositoras a Allende.

<sup>46</sup> CDSO 13, 18 de julio de 1972, p. 957. En Donoso, op. cit.:03.

<sup>47</sup> En 1971 fueron instalados 26.812 teléfonos, en 1972 21.594 y en 1973 se redujo a 13.027 teléfonos. En Donoso, op. cit.:105.

<sup>48</sup> En 1970 hubo una notoria disminución de los ingresos y ganancias de la Compañía por la negativa del gobierno a reajustar el valor de las tarifas a un nivel acorde al incremento del IPC. Memoria y Balances Generales resumidos, años 1971, 1972, 1973, p.2. En Donoso, op.cit.: 96.

<sup>49</sup> La ITT no sólo no aportó capitales a la CTC sino que contrajo deudas con la ITT de EEUU y bancos extranjeros con intereses promedios muy superiores a la tasa internacional. El Contralor indicaba que durante la administración de la ITT se fabricaron ingresos directos e indirectos que no constituían capital de explotación. El aporte al erario efectuado por la ITT como acciones de pago alcanzó sólo a \$30,05 millones desde 1939 y entre enero de 1967 y julio de 1972 las alzas de tarifas fueron de un 279 en relación al IPC del mismo periodo. Cuenta de la intervención al 16 de enero de 1973. Informe del Contralor Francisco Prado, p.8. En Donoso, op. cit.: 107.

<sup>50</sup> El Mercurio, 21 de septiembre de 1971, p.8.

este periodo fue el reconocimiento de las operadoras telefónicas que realizaban los reemplazos de las trabajadoras con baja maternal, vacaciones u otras, como trabajadoras permanentes de la CTC y su contratación en la planta de la empresa<sup>51</sup>.

En un clima de creciente conflicto interno, en marzo de 1972 estalló el escándalo internacional sobre la participación de la ITT en una campaña destinada a impedir la elección de Allende y derrocar su gobierno.

En el primer año de gobierno de la UP se produjo una importante alza de remuneraciones y del gasto público que permitió una expansión económica que pronto se enfrentó con las insuficiencias de un aparato productivo en transformación (Salazar y Pinto, 2012: 49). Esto generó una serie de desequilibrios -aumento de la inflación, desabastecimiento y mercado negro- que se agudizaron agravados por la abrupta interrupción de los flujos de capitales privados y de préstamos del gobierno norteamericano, y que aumentaron las tensiones sociales y políticas existentes. En este marco se produjo el golpe militar del 11 de septiembre de 1973 que puso fin violentamente al gobierno de la UP y dió inicio a una cruenta dictadura militar.

El golpe de Estado no afectó la estructura de la Compañía ni los planes que el gobierno de la UP tenía respecto a la ella. La empresa continuó siendo intervenida por el Estado y no fue derogada la Ley N° 17.910 que retiraba la concesión. En septiembre de 1974 el gobierno militar de Pinochet (1973-1990) inició las conversaciones con representantes de la ITT, declaró su intención de nacionalizar la empresa<sup>52</sup> y expropió las acciones “A” de la Compañía que pasaron a ser propiedad de la CORFO<sup>53</sup>. El acuerdo entre la ITT y el gobierno militar fue ratificado en el Decreto N° 1.945 del 20 de diciembre de 1974, en donde se estipuló que la CTC era una empresa privada en la que una entidad del Estado tendría aportes de capital mayoritario<sup>54</sup>. Como señalan Covarrubias y Bravo (2005: 120), *“Tanto el gobierno socialista como la junta militar consideraron a la telefonía como un servicio estratégico que convenía mantener bajo la conducción del Estado; el primero, con*

---

<sup>51</sup> En entrevistas realizadas a operadoras telefónicas para este estudio.

<sup>52</sup> Basándose en el artículo 10 de la Constitución reformado por el gobierno de la UP y los Decretos Leyes N° 1 y 128 de 1973 y N° 527 de 1974.

<sup>53</sup> Decreto Ley N° 801 del Ministerio del Interior, 11 de diciembre de 1974.

<sup>54</sup> Donoso, op. cit.: 112.

*el fin de priorizar la socialización del servicio entre la población de menores recursos; la segunda, para mantenerla como aliada de la seguridad nacional”.*

Con la nacionalización de la Compañía las dos mayores empresas de telecomunicaciones del país quedaron en manos del Estado, por lo que se estableció una política de “separación de áreas” que dejaba a la CTC como operadora de telefonía local en casi todo el país y a ENTEL como principal operador de larga distancia. El Estado también era dueño de dos empresas regionales de telefonía fija (CNT y Telcoy) y de la empresa de Correos y Telégrafos, proveedora de servicios de telegrafía (Fischer y Serra, 2007: 9).

Luego de dos años de gobierno de la dictadura militar se comenzaron a implementar en Chile las políticas neoliberales impuestas por los economistas conocidos como los “Chicago boys”, quienes señalaron que la intervención del Estado había generado graves deficiencias, por lo cual era necesario “desestatizar” el manejo de la economía y confiar su funcionamiento a los mecanismos “espontáneos” del mercado. El repliegue económico del Estado se abordó a través de la privatización de las empresas públicas y la desregulación de los mercados (Salazar y Pinto, 2012: 50-51). Según Ffrench-Davis (1999: 35), la primera etapa del proceso de reformas realizadas por la dictadura militar (1973-1981) se caracterizó por la implementación de un modelo neoliberal en su versión extrema de libre mercado<sup>55</sup>.

Para establecer una política de telecomunicaciones y crear un único organismo de nivel técnico que coordinara y fomentara el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, el gobierno militar creó en 1977 la Subsecretaría de Telecomunicaciones Subtel<sup>56</sup>. En 1978 se aprobó la *Política Nacional de Telecomunicaciones*<sup>57</sup>, que comenzó el proceso de liberalización de las telecomunicaciones en Chile al aprobar expresamente la explotación

---

<sup>55</sup> Las principales reformas fueron: eliminación de los controles de precios, apertura indiscriminada de las importaciones, liberalización del mercado financiero interno, reducción del tamaño del sector público y restricciones de las empresas del sector, privatización del sistema de pensiones y parcialmente del servicio nacional de salud, devolución a sus antiguos propietarios de las empresas y tierras que habían sido expropiadas, privatización de numerosas empresas públicas, supresión de la mayoría de los derechos sindicales y la reforma tributaria.

<sup>56</sup> Decreto Ley N° 1.762 del 30 de abril de 1977.

<sup>57</sup> Aprobada el 5 de octubre de 1978 por Decreto Supremo N° 423 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.



de los servicios de telecomunicaciones por terceros distintos del Estado, a través de concesiones y permisos otorgados por este último<sup>58</sup>.

A fines de la década del setenta el gobierno militar anunció el tránsito hacia una democracia restringida y elaboró la nueva Constitución política que fue aprobada de manera fraudulenta en 1980. En 1978 se puso término a la intervención de la CTC<sup>59</sup> y se sentaron las bases del proceso desregulador de los años ochenta en el sector al instituir el papel subsidiario del Estado que regula y no opera, la no discriminación a la inversión extranjera, la apertura a la competencia, y la posibilidad de concesiones superpuestas y sin restricciones<sup>60</sup>.

En este periodo la CTC tuvo importantes utilidades producto de una operación más eficiente y en base a un alto nivel de endeudamiento que le permitió dar cumplimiento al plan de ampliaciones del servicio telefónico y atender el pago de sus obligaciones financieras<sup>61</sup>.

El gobierno militar cuestionó la ley laboral existente en Chile desde 1925 aseverando que el amplio poder a los sindicatos impedía el correcto desarrollo económico del país, y aprobó en 1978 un Plan Laboral “modernizador” que reglamentó los contratos de trabajo, los sindicatos y sus negociaciones colectivas.

Las protestas de los trabajadores/as después de la brutal represión que desarticuló a los sindicatos fueron débiles. Sólo algunas agrupaciones sindicales lograron reorganizar la movilización y cuestionar las nuevas leyes laborales. Como señaló un dirigente telefónico, *“... a esta fecha nos encontramos con trabajadores temerosos, indiferentes incluso a sus propios problemas. Exacerbado afán consumista que incluso lo aparta de la realidad... Se aprovecha este estado de catalepsia general para seguir promulgando leyes...”*<sup>62</sup>.

---

<sup>58</sup> Errázuriz y Ovalle, op. cit.: 7.

<sup>59</sup> El 26 de julio de 1978 se promulga el Decreto Ley N° 2.301 que deroga los artículos 2, 3 y 4 de la Ley N° 17.919 y pone fin a la intervención de la compañía. Noticiero CTC, septiembre de 1978, p. 3.

<sup>60</sup> Estos dos últimos aspectos son innovadores en el ámbito internacional según Covarrubias y Bravo, op.cit.: 123.

<sup>61</sup> Entre 1978 y 1981 la CTC obtuvo ganancias por más de 34 mil millones de pesos, el número de teléfonos en servicio subió de 466.001 en 1977 a 574.725 en 1981, y se observó una disminución en el número de solicitudes pendientes. Memoria CTC, 1987.

<sup>62</sup> El Telefónico N° 58, Año VII, julio de 1982, p.6.

En la década del ochenta se produjo en Chile un periodo de recesión económica y de agotamiento del modelo de sustitución de importaciones, etapa conocida en toda América Latina como la “década perdida”. Este periodo, según Arriagada (2007: 24), constituyó en términos históricos un punto de inflexión entre el patrón de desarrollo precedente en la región y una nueva fase que comienza a perfilarse.

Esta década se inició con importantes avances tecnológicos, inversiones y la expansión de los servicios en la CTC. La tecnología desarrollada desde mediados de los setenta permitió poner en práctica un nuevo sistema denominado Proyecto 2000 o Telesección, que lograba establecer las llamadas de larga distancia nacional sin la participación de la operadora telefónica. El nuevo sistema de Discado Directo Distanto DDD junto al Servicio Local Medido SLM<sup>63</sup> se inició entre las ciudades de Santiago, Valparaíso y Concepción<sup>64</sup>. En este escenario de expansión y nuevas inversiones y con la presión de la movilización sindical, el año 1981 la empresa reconoció el carácter de trabajo permanente de las operadoras telefónicas reemplazantes, y sin modificar el tipo de contratación, les reconoció los mismos derechos laborales que las operadoras telefónicas con contrato indefinido o de planta<sup>65</sup>.

A partir de 1982 la economía ingresó en un violento ciclo recesivo (Salazar y Pinto, 2002: 57), que si bien fue generalizado en América Latina, en Chile alcanzó una mayor intensidad, seguida de una profunda crisis bancaria, numerosas quiebras y un masivo desempleo en 1983 (Ffrench-Davis, 1999: 49)<sup>66</sup>. El año 1982 fue extremadamente difícil para la CTC: despidieron a casi 400 trabajadores/as, se registró el más bajo aumento anual de teléfonos desde 1957 y se produjo la segunda mayor pérdida de su historia. A pesar de estos importantes impactos de la crisis en la empresa, los años siguientes estuvieron marcados por una etapa de mejoras en los servicios y en el crecimiento general de la compañía, facilitados por una serie de franquicias otorgadas por el Banco Central y la CORFO<sup>67</sup>.

---

<sup>63</sup> Noticiero CTC N° 73, mayo de 1980.

<sup>64</sup> Noticiero CTC N° 86, julio de 1981.

<sup>65</sup> Entrevista a encargado de remuneraciones de Telefónica CTC realizada para este estudio.

<sup>66</sup> En 1982 se produce una crisis bancaria y cambiaria, con una caída del producto de 14% y una tasa de desempleo superior al 30% junto a un marcado aumento de la pobreza y un empeoramiento de la distribución del ingreso. Ffrench-Davis, op. cit.: 49.

<sup>67</sup> Donoso, op. cit.: 118.

En la primera parte de la década del ochenta la Compañía inició un proceso de fragmentación productiva, delegando en empresas externas parte de los procesos productivos de la CTC<sup>68</sup>. En su revista sindical, los trabajadores/as telefónicos señalaron su cuestionamiento a los procesos de subcontratación de la empresa, aseverando que la contratación de empresas externas había significado un importante deterioro de los servicios telefónicos y de las condiciones laborales de los trabajadores/as, “*Con esos 115 millones que fueron invertidos en contratistas, la CTC podría haber contratado unos 70 trabajadores, se les podría haber pagado un buen sueldo y los trabajos quedarían bien hechos*”<sup>69</sup>.

El año 1982 marcó un punto de inflexión en el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile. Este año se aprobó la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168 que dió inicio al proceso de reforma del sector y originó cambios relevantes en su estructura de propiedad, organización industrial y regulación tarifaria. La nueva normativa derogó todas las disposiciones vigentes desde 1959 relativas a telecomunicaciones y se propuso desregular el sector con el fin de introducir la competencia. Sus orientaciones principales fueron: la incorporación de inversionistas privados a través de un régimen de concesiones en los distintos mercados que conforman el sector; no establecer obstáculos a la entrada en el mercado ni restricciones sobre la tecnología en uso; la obligación de interconexión entre los portadores; la limitación en cuanto a la propiedad o la participación de inversionistas extranjeros; y la libertad de precios (Moguillanski, 1998).

Junto a la aprobación de la Ley General de Telecomunicaciones, en los primeros años de la década del ochenta se otorgaron las concesiones definitivas de servicio público telefónico a la CTC por un plazo de cincuenta años en todo el país<sup>70</sup>; se fijó el Plan Fundamental de Encaminamiento Telefónico<sup>71</sup> cuyo objetivo era establecer las normas de estructura de la red telefónica; y en 1983 se instalaron las primeras líneas digitales del país.

---

<sup>68</sup> En 1988 más de 200 empresas contratistas trabajaron al interior de la Compañía ejecutando diversas funciones, algunas de ellas subcontratando a su vez a otras empresas más pequeñas. En este año una gran empresa absorbió el 70% del trabajo subcontratado y el resto fue ejecutado por pequeñas empresas formadas en su mayoría por trabajadores/as de la CTC despedidos en el periodo de crisis económica.

<sup>69</sup> Revista “El telefónico” N° 75, octubre de 1988, ps.18-19.

<sup>70</sup> A excepción de las X y XI regiones. Decreto Supremo N° 202 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

<sup>71</sup> Decreto N° 13 de 1982. SUBTEL.

A mediados de los ochenta Chile mostró un retraso importante respecto a las naciones llamadas “desarrolladas” y también a algunos países de América Latina, especialmente en telefonía local, que registró una fuerte demanda insatisfecha y una lista de espera que excedió el 45% de las líneas existentes (Covarrubias y Bravo, 2007: 138).

El inicio de las masivas protestas nacionales contra la dictadura a principios de los ochenta, reveló el efecto desestabilizador que la recesión podía tener para la continuidad del régimen militar y evidenció el costo político de un apego estricto a la ortodoxia neoliberal. La segunda etapa de la política económica de la dictadura (1982-1989) involucró una serie de negociaciones de la deuda externa con los bancos acreedores, el Fondo Monetario Internacional FMI, el Banco Mundial y el gobierno de los Estados Unidos; el aumento de la protección arancelaria; los subsidios a las exportaciones no tradicionales; la regulación estricta del colapsado sistema financiero; y ayudas financieras masivas al sector privado endeudado (French-Davis, 1999: 52). La apertura comercial volvió a tomar fuerza y se diversificaron las exportaciones con nuevas ramas como la fruticultura, la pesca y la explotación forestal, en torno a los cuales se constituyó un nuevo empresariado, sustituto de los antiguos conglomerados (Salazar y Pinto, 2002: 59). Estas nuevas políticas generaron un aumento de la cesantía que alcanzó un 14.1% en 1987 (Meller, 1996) y un deterioro adicional de la distribución del ingreso (French-Davis, 1999: 52).

Para la dictadura militar la competencia era un elemento central de la política económica, por ello una de las primeras leyes económicas que promulgó fue la que modernizó la normativa e institucionalidad antimonopolios<sup>72</sup> y estableció como política el desarrollo natural de la competencia en los servicios públicos. La confianza plena en la libre competencia podría explicar, según Fischer y Serra (2002:47), que la ley que normó el proceso tarifario en telefonía local y larga distancia se promulgara en 1987, cinco años después de que se introdujo la nueva legislación del sector. La entrada de nuevos competidores, junto con la falta de regulación de algunos servicios, dio origen a numerosos conflictos entre empresas, como sostiene Moguillanski (1989: 15), *“En general los conflictos han surgido principalmente en torno a la actitud de la empresa dominante en*

---

<sup>72</sup> Decreto Ley N° 211 de 1973.

*telefonía básica, CTC, la que ha mantenido una política tendiente a entorpecer la competencia en los diferentes segmentos del mercado”.*

## **2.2. El proceso de privatización de la CTC en Chile, 1988-1993.**

El proceso de privatización y el desmantelamiento de los monopolios se impusieron como política en el sector telecomunicaciones a nivel mundial en la década del ochenta<sup>73</sup>. A fines de esta década en Chile se inició una recuperación sustantiva de la actividad económica: las exportaciones crecieron, los cuantiosos préstamos del Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial y Fondo Monetario Internacional FMI contribuyeron a moderar la restricción externa, el aumento del precio del cobre hizo desaparecer la restricción de financiamiento externo lo que redundó en una aceleración del crecimiento de la demanda, y un aumento del PIB que alcanzó a 10% en 1989 (French-Davis, 1999: 54). El gobierno militar se propuso en este contexto aumentar la la competencia y el libre mercado a través de la privatización, tanto de las empresas que habían quedado bajo control estatal por la crisis como de las que habían sido siempre de propiedad pública, incluyendo el sector energético y de las comunicaciones. Esta nueva ola de privatizaciones fue parte de los compromisos contraídos con el FMI y el Banco Mundial durante los años más duros de la crisis (Salazar y Pinto, 2002: 59). En este escenario, y en un periodo de recaída financiera de la CTC<sup>74</sup>, se inició el proceso de privatización de la CTC.

Chile fue uno de los primeros países de América Latina en abrir la industria de telecomunicaciones a la participación de privados y en transferir las empresas estatales del sector a inversionistas privados<sup>75</sup> (Melo, 2002: 11). Durante la segunda parte de la década

---

<sup>73</sup> Ver anexo: Los procesos de privatización de las telecomunicaciones en América Latina.

<sup>74</sup> Según el Balance general de la Compañía, en 1985 se registraron importantes pérdidas por la derogación del subsidio al dólar preferencial al que tenía acceso la CTC para cancelar sus compromisos en moneda extranjera y a las devaluaciones del peso ocurridas en febrero y junio de 1985. Donoso, op.cit.:123.

<sup>75</sup> El proceso se inició tempranamente en 1981 con la privatización de dos proveedores regionales de CTC. En 1986 se vendió la empresa Telex-Chile, antigua Correos y Telégrafos y se vendieron acciones que totalizaron el 30% de ENTEL, las que fueron adquiridas por las Administradoras de Fondos de Pensiones AFP. En 1987 comienza el proceso de venta de CTC, con la incorporación de los trabajadores/as como accionistas (6.4%)<sup>75</sup>, las AFP (7.6%), los suscriptores/as (1%) y otros privados (10%). En los casos de CTC y de ENTEL se utilizaron además de la venta de acciones en la Bolsa de Comercio y licitación pública de un alto porcentaje de acciones de las empresas, el mecanismo de “capitalismo popular”, a través del cual participaron empleados de las empresas, funcionarios de las fuerzas armadas y altos funcionarios públicos. El ingreso al Estado por

del ochenta el gobierno militar privatizó las principales empresas estatales del sector al punto que al comenzar la década del noventa se había extinguido toda participación del Estado.

En la apertura del mercado chileno y privatización de las telecomunicaciones se distinguen tres etapas bien definidas, según Errazuriz y Ovalle (2002:8): la primera, comprendida entre 1977 y 1982, en que se establecieron las normas y bases institucionales para la liberalización del mercado, siendo la dictación de la Ley General de Telecomunicaciones 18.168 el hito más trascendental; la segunda, entre 1985 y 1989, en que se llevó a cabo la privatización de las dos empresas dominantes, CTC y ENTEL; y la tercera, desde 1989 en adelante, en que se implementaron nuevos servicios como la telefonía móvil (1989), el multicarrier (1994), los servicios PCS (1997), entre otros.

El Sindicato Nacional de Telecomunicaciones SINATE<sup>76</sup> manifestó sistemáticamente su cuestionamiento a la privatización de la empresa, no sólo por sus posibles efectos en las condiciones laborales de los trabajadores/as sino también por la pérdida de un importante recurso económico para el país, *“La privatización sólo nos produce inestabilidad laboral, además que compromete seriamente el futuro de la nación y sus posibilidades de desarrollo autónomo y soberano, ya que grandes recursos económicos y sociales no estarán en manos ni bajo el control del Estado”*. La defensa conjunta de derechos laborales y políticos se vinculó al escenario de fuertes protestas contra el gobierno militar que se produjeron en el país en la década del ochenta. Las intensas movilizaciones contra la privatización de la CTC generaron algunas medidas represivas, como la detención de dirigentes y trabajadores/as en Santiago<sup>77</sup> y en el marco represivo de estos años en el país también fueron detenidos y encarcelados dirigentes/as telefónicos vinculados a las luchas contra la dictadura militar<sup>78</sup>.

---

concepto de la venta total de acciones de CTC fue de 892 millones de dólares, mientras que en el caso de ENTEL fue de 240 millones de dólares.

<sup>76</sup> Informe Nacional SINATE, 1986: 12

<sup>77</sup> Revista “El telefónico”, 18 de julio 1986.

<sup>78</sup> Revista “El telefónico” N° 75, octubre de 1988, ps.24-25.

Tras 17 años de administración estatal, la CTC volvió definitivamente a manos privadas el 27 de enero del año 1988, siendo el holding australiano Bond Corporation, a través de la firma Bond Corp. Chile S.A.<sup>79</sup>, quien se adjudicó el 30% de los capitales licitados<sup>80</sup>.

La privatización de la CTC implicó cambios radicales en la administración de la Compañía. Según Muñoz y Molina (2009: 9), estos cambios se centraron en modificaciones estructurales como también en la readecuación de objetivos comerciales y de las pautas de gestión. La estrategia consistió, primero, en acceder a préstamos internacionales para lograr modernizar, diversificar y ampliar la compañía. En segundo lugar, se propuso reestructurar la gestión de la empresa en consorcios, es decir, filializar las diversas áreas de inversión potencial de la empresa y, tercero, fortalecer las políticas de marketing y publicidad de la compañía. Luego de décadas, el concepto de “abonados” fue reemplazado por el de “clientes”.

La administración australiana aceleró el ritmo de crecimiento de la empresa y modernizó los servicios al diversificar los tipos de redes centradas hasta entonces en el servicio telefónico convencional<sup>81</sup>. En este período comenzaron a desarrollarse una serie de innovaciones que cambiaron las características tecnológicas del mercado de las telecomunicaciones, fundamentalmente por la reducción en el costo del procesamiento y almacenamiento de la información digital (Fischer y Serra, 2002: 55-56). El plan de expansión se reflejó en las cifras: de 548.359 líneas en 1987 se llegó a 645.863 en 1989<sup>82</sup>.

En 1988 se realizó el plebiscito que puso fin a la dictadura militar y dió inicio a un periodo de transición a una democracia protegida. La directiva del SINATE tomó un rol activo en la

---

<sup>79</sup> Bond Corporation era una empresa australiana, en ese periodo con activos aproximados de US \$8.700 millones. En junio de 1988 cerró sus balances con más de 280 millones de dólares en utilidades con negocios ampliamente diversificados, en la industria, carbonífera, cervecera, petrolífera, minera y aeronáutica, turismo, medios de comunicación y propiedades<sup>79</sup>. Sus intereses se concentraban en varios países: Gran Bretaña, Corea del Sur, China, Estados Unidos, Chile, Papúa Nueva Guinea. En Chile era también dueño desde 1987 del 90% de la mina de oro “El Indio”. El Mercurio, 13 de septiembre de 1987. B1.

<sup>80</sup> Ver en Anexo Tabla N°18 Evolución de la propiedad de CTC.

<sup>81</sup> Como las redes disponibles no eran suficientes para el servicio de larga distancia, la compañía implementó nuevos sistemas: la infraestructura basada en tecnología de microondas y cables coaxiales se complementó con enlaces satelitales y de fibra óptica. En 1989 la empresa diseñó el Proyecto Satelital y adquirió estaciones satelitales para otorgar servicios a los sectores de difícil acceso donde se encontraban polos de producción mineros y sectores agroindustriales<sup>81</sup>. Comenzó también la digitalización del parque telefónico al renovarse los antiguos aparatos de disco a los teclados, lo que permitió añadir otra serie de servicios y posibilidades. En 1988 sólo el 36% de los teléfonos en operación eran digitales.

<sup>82</sup> Donoso, op. cit., p. 133.

campaña por el no a la dictadura militar y bajo su alero se formó el Comando de trabajadores telefónicos por el No. Con el término de la dictadura, en 1990 asumió la presidencia Patricio Aylwin (1990-1994), representante de la Concertación de Partidos por la Democracia<sup>83</sup>, cuyo gobierno planteó el crecimiento con equidad en una política de “cambios en continuidad” que impulsó reformas a los mercados, reformas laborales y modificaciones tributarias a fin de elevar la recaudación y financiar el gasto social. Se implementaron cambios en las políticas fiscales, monetarias, cambiarias y regulatorias que apuntaron a conseguir un entorno macroeconómico estable para el desarrollo económico (Ffrench-Davis, 1999: 23). Como señalan Salazar y Pinto (2002: 60), en los gobiernos de la Concertación se mantuvo la política económica neoliberal aunque con mayor sensibilidad frente a las inequidades sociales que ésta generaba.

En 1989 se produjo una crisis financiera del grupo Bond y debió vender su participación en CTC con una lista de solicitudes pendientes de más de 300 mil líneas telefónicas.

Con el comienzo de la transición a la democracia protegida, Telefónica España se transformó en el año 1990 en el principal controlador de CTC a través de su filial Telefónica Internacional Chile S.A.. Muñoz y Molina (2009: 11) afirman que Telefónica no modificó las metas y estrategias de Bond Corporation y se propuso más bien consolidarlas y profundizarlas. Esto implicó mantener o aumentar la filialización de la CTC, extremar la flexibilización laboral, y disminuir los costos del capital humano con el fin de incrementar las ganancias y el crecimiento de la Compañía.

En este periodo, las políticas económicas del primer gobierno de la Concertación continuaron incentivando la inversión extranjera<sup>84</sup> y se produjo una creciente “transnacionalización” de la actividad interna, provocada por la masiva entrada de capitales extranjeros a los sectores más estratégicos<sup>85</sup>.

---

<sup>83</sup> Bloque de partidos políticos –socialista, demócratacristiano, por la democracia, radical- que gobierna el país durante cuatro periodos presidenciales.

<sup>84</sup> Que aportaba hacia 1990 un 28% de la formación de capital fijo nacional Rozas, P. y Marín, G. (1989).

<sup>85</sup> Salazar y Pinto, op. cit.:61.



Según French Davis (1999: 66), el crecimiento de la inversión extranjera directa fue estimulada por la importante dotación de recursos naturales del país y la entrega casi gratuita de la renta económica de los ricos yacimientos<sup>86</sup>, la calidad de las políticas macroeconómicas y la favorable imagen del proceso de transición a la democracia.

En 1991 CTC invirtió \$96.421 millones que representó más del 80% de las inversiones efectuadas por las empresas telefónicas en el país y el 4.8% del total de las inversiones en Chile, constituyéndose en ese año en el principal inversionista privado en Chile<sup>87</sup>.

La reestructuración que se impuso en todos los sectores productivos en Chile generó que las principales empresas de telecomunicaciones del país empezaran a definir su estructura organizacional interna de acuerdo los segmentos de mercado. También las políticas de la CTC estuvieron fuertemente marcadas por los lineamientos internacionales de Telefónica España que impusieron un proceso de reorganización

interna orientado hacia el desarrollo de una estrategia de integración mediante la división de sus negocios en líneas de enfoque global<sup>88</sup>: se inició así el proceso de filialización<sup>89</sup>. La

#### **Telefónica España: breves antecedentes.**

España es heredera del franquismo y de un proceso de industrialización liderado por el Estado que se prolongó hasta la incorporación de España a la Comunidad Económica Europea el año 1986. El partido socialista español que ganó las elecciones nacionales en 1984, continuó respaldando el rol modernizador del Estado. Como las telecomunicaciones españolas eran las más atrasadas de Europa se planteó el objetivo de construir un “campeón nacional”, una industria de telecomunicaciones que pudiera apoyar la modernización del país y creara las condiciones para que Telefónica enfrentara la competencia y se constituyera en un importante actor en el futuro mercado europeo liberalizado de las telecomunicaciones. En 1996, el derechista Partido Popular introdujo cambios relevantes en las políticas del sector de telecomunicaciones: incentiva la competencia entre operadores mediante la abolición de los derechos exclusivos y se decide privatizar Telefónica.

Aunque la expansión comenzó en 1990 con la compra de CTC Chile, el verdadero salto en la escala de los negocios de Telefónica se produjo entre 1999 y 2000 periodo en el que llegó a tener más de 60 millones de clientes, a través de empresas filiales en 40 países de América Latina, Estados Unidos, Europa, África y Asia.

---

<sup>86</sup> Sólo en el año 2006 comenzó a operar gradualmente un impuesto similar al royalty sobre los recursos mineros.

<sup>87</sup> Memoria CTC, 1991: 5.

<sup>88</sup> Los negocios globales implementados por Telefónica España potenciaron principalmente las áreas de internet y telefonía móvil, a través de la creación de la filial CTC móviles. Terra networks se creó para proveer los servicios de internet y Data Corp para el negocio de datos y servicios destinados a empresas. También se creó Atento como centros de teleatención a clientes, Telefónica Latinoamericana responsable de

conformación de diversas filiales en la CTC necesitó profundas transformaciones en su estructura organizativa y en su enfoque empresarial. Las políticas de personal se flexibilizaron para transferir personal de la matriz a las filiales lo que generó una relación crecientemente tensa dentro de la empresa, los sindicatos se opusieron a los cambios en los contratos que exigía la reorganización. No se logró llegar a acuerdo en el proceso de negociación colectiva y en junio de 1990 se inició una huelga legal de cinco de las siete organizaciones sindicales<sup>90</sup>. En 1991 la CTC creó un Programa de reubicaciones<sup>91</sup> que dió prioridad al reclutamiento interno en la reestructuración productiva de la empresa. Se intentó reubicar en otros puestos de trabajos a los trabajadores/as que fueron expulsados por las automatizaciones, cambios tecnológicos y modernizaciones administrativas<sup>92</sup>.

En la década del noventa la economía nacional creció a tasas promedio superiores a un 7.5% anual. El desarrollo industrial y económico generó mayor riqueza, redujo la pobreza a la mitad y elevó la capacidad de consumo de las personas generándose nuevos mercados (Salazar y Pinto, 2002:156).

Desde la privatización el sector de las telecomunicaciones experimentó un rápido crecimiento<sup>93</sup> que puso a Chile entre los líderes de la región junto a Uruguay, Brasil y

---

los activos de telefonía fija en el continente y Emergia para proveer servicios de banda ancha. Covarrubias y Bravo, op. cit.: 166.

<sup>89</sup> Como empresa matriz CTC S.A. concentró el servicio local y la larga distancia. En 1988 se crea la filial CTC celular S.A., CTC operaciones Telefónicas S.A. -para comercializar equipos y servicios de telecomunicaciones y redes privadas de datos- y CTC Servicios S.A. -orientado a prestar servicios jurídicos, financieros, tributarios, computacionales, inmobiliarios, entre otros, a CTC y sus filiales. También en ese año la Isapre Instel -creada en 1987 para atender las prestaciones de salud para su empleados y filiales- fue convertida en filial. En abril de 1989 se crea CTC Transmisiones regionales S.A, ocupada del negocio de larga distancia. En los años posteriores algunas filiales reorganizaron sus negocios, se crearon nuevas y otras terminaron sus actividades. Cada una de las filiales contaba con un directorio independiente y capacidad de gestión autónoma. Covarrubias y Bravo, op. cit.:143.

<sup>90</sup> Covarrubias y Bravo, op.cit.: 142.

<sup>91</sup> Noticiero CTC N° 190, febrero-marzo 1991.

<sup>92</sup> Mediante la aplicación de concursos, procesos de identificación de características personales y laborales, y capacitación, en el primer mes de implementación del programa se reubicó a 51 trabajadores/as, 38 de ellos fueron operadoras telefónicas. A fines del año 1993, 390 trabajadores/as telefónicos habían sido reubicados, especialmente en las oficinas comerciales, el departamento de oficina técnica y las unidades administrativas. Noticiero CTC N° 220, diciembre de 1993.

<sup>93</sup> Entre 1987 y 2001, el número total de líneas en servicio se multiplicó por seis, aumentando la densidad telefónica de 4,7 a 23,1 líneas por cada 100 habitantes. El crecimiento de las llamadas de larga distancia fue especialmente rápido luego de la desregulación del servicio en 1994<sup>93</sup>. En la primera mitad de los noventa se completó la digitalización del sistema de conmutación. El tiempo medio de instalación de un teléfono fijo disminuyó desde 416 a 6 días desde 1993 al 2001, y la lista de espera que en 1987 tenía 237 mil inscritos, alcanzó un máximo de 314 mil inscritos en 1992 y se redujo a 32 mil personas en el 2001. El tráfico de larga

Argentina, pero aún a gran distancia de los países llamados desarrollados<sup>94</sup>. Como se observa en la Tabla N° 9, Telefónica España continuó con la política de digitalización de CTC y alcanzó en 1991 un 70%, nivel superado sólo por Francia, Hong Kong y Nueva Zelanda. A fines de 1993 la compañía logró el 100% de digitalización de su red<sup>95</sup> y se incorporó el concepto de “autopistas de la información”, redes capaces de soportar todos los servicios de telecomunicaciones<sup>96</sup>.

**Tabla N° 9 CTC: INDICADORES DE DESEMPEÑO 1984-1993.**

	Líneas en servicio	Densidad telefónica (líneas c/100 hbts)	Grado de automatización (%)	Grado de digitalización (%)
1984	537440	5.92	94.8	-
1985	549913	6.43	95.6	-
1986	584829	6.59	96.2	-
1987	614884	6.67	98.0	-
1988	634327	6.99	98.5	37.9
1989	645863	7.41	99.3	51.1
1990	811811	8.9	99.6	64.0
1991	996783	9.0	99.8	70.6
1992	1213216	9.9	99.9	76.0
1993	1437138	11.4	100	100

Fuente: Moguillanski, 1998: 28. En base a Memorias Anuales CTC.

---

distancia desde teléfonos fijos –nacional e internacional- también creció significativamente hasta el año 2000. Fischer y Serra, 2007: 24.

<sup>94</sup> Fischer y Serra, op. cit.: 57.

<sup>95</sup> Se invirtieron más de 1.700 millones en la digitalización de la red. Noticiero CTC N° 227, agosto de 1994.

<sup>96</sup> Desde 1994, la digitalización permitió a los usuarios acceder a la Plataforma de red Inteligente que permitió nuevos servicios como el cobro revertido automático y número telefónico único. En 1995 se crea la Red Privada de Datos (DataRed) y la red de tecnología Modo de Transferencia Asíncrona (ATM), plataforma especializada para el transporte digital de datos a altas velocidades. Covarrubias y Bravo, op. cit.: 158.

Parte importante de la inversión en los años noventa en telecomunicaciones se orientó hacia la telefonía móvil, pero esta continuaba siendo cara y la penetración de acuerdo al censo de 1992 alcanzó a solo un 1% de los hogares. Sin embargo, en la primera parte de la década del noventa el número de usuarios se multiplicó por cinco y alcanzó una estadística de 1.38 abonados por habitante. La integración de CTC como empresa dominante en el paso de la telefonía fija a la móvil generó diversos conflictos en la década del noventa y fue acusada de discriminación, conducta predatoria y condenada a pagar importantes multas.

### **2.3. La nueva estructura de las telecomunicaciones: multicarrier y reestructuración productiva en la CTC, 1994-1999.**

Entre 1987 y 1993 se mantuvo la restricción de la empresa ENTEL a participar en los servicios locales y de la empresa CTC en los servicios de larga distancia. En este último año ENTEL controlaba el 66% del mercado de los servicios de larga distancia y CTC el 95% del mercado de los servicios locales y mantenían las posiciones dominantes en los mercados de telecomunicaciones<sup>97</sup>.

En 1989 se inició una polémica y una disputa legal por la participación de la CTC en el mercado de larga distancia lo que generó la elaboración en junio de 1993 de un nuevo proyecto de ley que introdujo modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones. La nueva ley propuso implementar el Sistema Multiportador Discado o multicarrier para las comunicaciones de larga distancia nacional e internacional, adecuaciones en el sistema de fijación de tarifas, adecuación del tipo de concesiones para larga distancia, entre otras. La tramitación de las reformas generó una intensa polémica: ENTEL se opuso a la participación de CTC en el mercado de larga distancia bajo el argumento que no sería un competidor en igualdad de condiciones por su carácter de operador local con monopolio del mercado y CTC defendió la libre competencia<sup>98</sup>. Los resultados contrapuestos obtenidos en distintas instancias legales y la presión de CTC para entrar al mercado de larga distancia determinaron que el tema fuera resuelto en 1994 a través de un acuerdo político-

---

<sup>97</sup> Moguillanski, op. cit.: 15.

<sup>98</sup> Donoso, op.cit., p.142.

empresarial que fue promulgado en la “Ley 3A”. En este acuerdo se admitió la integración vertical a través de filiales separadas y con ciertas restricciones transitorias para CTC en el caso de su participación en el mercado de larga distancia, con lo que CTC y ENTEL se expandieron a prácticamente todo el espectro de servicios de telecomunicaciones. Chile fue uno de los ocho países del mundo que incorporó el multicarrier<sup>99</sup> y el más desregulado para promover la libre competencia. La Ley 3-A tuvo un impacto significativo en las plantillas de operadoras telefónicas de CTC, que se redujeron de 1375 a 686 trabajadoras entre 1993 y 1994 hasta desaparecer de los registros de la empresa el año 1998. El trabajo de las operadoras telefónicas se volvió prescindible, algunas fueron incorporadas a nuevas funciones en la empresa y la gran mayoría fueron despedidas. Las centrales telefónicas que no habían sido cerradas en los procesos de reestructuración productiva anteriores finalizan sus actividades con el multicarrier.

En 1994 se inició el segundo gobierno de la Concertación de Partidos por la Democracia con el demócratacristiano Eduardo Frei (1994-2000) que continuó la aplicación de las políticas económicas neoliberales en el país. La estabilidad macroeconómica, la estrategia exportadora y el crecimiento global y sostenido permitieron que Chile no fuese afectado por la crisis mexicana de 1994-1995. En este año se dictó un nuevo decreto tarifario que incorporó nuevas áreas dentro del conjunto de servicios regulados, eliminó la renta plana, rebajó las tarifas de telefonía fija en un 5% y generó la disminución de las utilidades de la empresa en un 8,8%<sup>100</sup>. Frente a esto la CTC se orientó a masificar las telecomunicaciones en todas sus áreas<sup>101</sup>, una de ellas fue el servicio de internet. Desde mediados de la década del noventa la Compañía telefónica inició una serie de fusiones con diversas empresas que ampliaron su inversión, diversificaron sus servicios y la impusieron -no sin conflictos- como la empresa de telecomunicaciones dominante en el país<sup>102</sup>.

---

<sup>99</sup> Los ocho países que tienen multicarrier en 1994 son Japón, Reino Unido, Estados Unidos, Australia, Puerto Rico, República Dominicana Y Filipinas. Noticiero CTC N° 228, septiembre de 1994.

<sup>100</sup> Covarrubias y Bravo, op. cit.:154.

<sup>101</sup> CTC realizó una inversión de 365 millones de dólares y formó alianzas estratégicas: CTC celular constituyó una sociedad con Sonda el mayor proveedor de servicios computacionales de Latinoamérica y en 1997 firma alianzas con IBM y Sonda y participó en el desarrollo de negocios con empresas como Microsoft y Nec-Chile. Cobarrubias y Bravo, op.cit.: 154.

<sup>102</sup> En 1996 CTC se asoció con VTR, fusionando sus respectivas empresas de telefonía móvil, para formar Startel, además se asoció con otro grupo económico para formar Metrópolis-Intercom, operadora de TV cable (30 % CTC), e inició operaciones en la X Región, una de las pocas áreas geográficas donde hasta ese

En 1996 la CTC redefinió y amplió los objetivos de la sociedad, se modificaron los Estatutos y se implementó un significativo cambio de enfoque en la política empresarial, *“Si a lo largo de su historia la empresa había considerado que su capital fundamental estaba compuesto por su infraestructura, en las postrimerías del siglo XX, se hizo indiscutible que ese lugar era ocupado por los clientes. Serían estos los actores imprescindibles de un mundo estructurado en torno al acceso a la información”* (Covarrubia y Bravo, 2005: 153).

Los importantes desequilibrios que la economía chilena había acumulado en el periodo 1996-1997 por la afluencia excesiva de capitales extranjeros, generó que la economía tuviese una situación vulnerable durante la crisis asiática de 1998. El país enfrentó fuertes declinaciones en los precios de las exportaciones y se vivió la peor sequía en cien años que afectó los sectores agropecuario y energético (Ffrench-Davis, 1999: 71).

Desde la privatización y hasta 1997 la rentabilidad de Telefónica CTC se mantuvo alta, sin embargo, a partir de 1998 se produjo un viraje en esta tendencia y por primera vez en la década la Compañía presentó pérdidas<sup>103</sup>.

En 1998 Telefónica CTC inició un proceso de reestructuración de su organización a través de un plan de renegociación de contratos, recambio y despido de trabajadores/as, que incluyó un “Plan de retiro extraordinario” para quienes no aceptaran las nuevas condiciones

---

momento no tenía presencia. Su inversión sumó ese año 723 millones de dólares. Para fortalecer su negocio de Internet, CTC se asoció en 1997 con la corporación universitaria REUNA y también adquirió a VTR su parte de la operadora celular Startel, pasando a ser su único dueño. La inversión realizada ese año llegó a 709 millones de dólares. En 1998 CTC aumentó su participación en Metrópolis Intercom a 40%, pero las relaciones entre la compañía y el grupo Claro, que controlaba esta empresa, comenzaron a hacer crisis y fue necesario un arbitraje. CTC aumentó su capital en 271 millones de dólares mediante la colocación pública de valores. En ese mismo año, después de cierta oposición de la Comisión Antimonopolios, CTC adquirió la totalidad de la empresa de larga distancia del grupo VTR. La inversión anual llegó a 615 millones de dólares. Al año siguiente CTC adquirió un 60% de SONDA, una de las mayores empresas informáticas chilenas, en 126 millones de dólares y vendió a su matriz Telefónica de España una parte de su negocio de Internet en Chile, a un precio que fue fuertemente cuestionado (Melo, op.cit: 44).

<sup>103</sup> Diversos factores influyeron para configurar este nuevo escenario. La mayoría de los investigadores (Fischer y Serra, 2002: 74; Melo, 2002: 23; Covarrubias y Bravo, 2005: 169) coinciden en señalar la fijación tarifaria de 1999<sup>103</sup>, la depreciación del peso<sup>103</sup>, la morosidad, la caída en la tasa de crecimiento del tráfico local producto de las condiciones económicas y su sustitución por Internet y telefonía móvil, como los principales factores que incidieron en una reducción de las ganancias de la empresa que alcanzaron los 146 millones de dólares.

de la empresa. En 1999 la compañía despidió cerca de 2000 trabajadores/as de planta y una cantidad similar de empleados/as externos<sup>104</sup>.

Entre los años 1998 y 1999, como parte de los procesos de fragmentación productiva que se estaban produciendo a nivel mundial, Telefónica España formó la empresa Atento como centro dedicado a la teleatención al cliente. Mundialmente Atento fue la empresa que más trabajadores/as aportó a Telefónica S.A. con 123.000 personas. Atento Chile se constituyó el 5 de mayo de 1999<sup>105</sup> y no sólo desconcentró la atención telefónica de los servicios de Telefónica CTC sino que se amplió a la atención tercerizada de empresas de diversos sectores productivos a nivel nacional e internacional.

#### **2.4. Evolución de la fuerza de trabajo de la CTC, 1970-2000.**

La CTC mantuvo durante todo el periodo estudiado una fuerza de trabajo que la situó como una gran empresa con un mínimo de 4639 trabajadores/as en el año 2000 y un máximo de 8133 en 1993, sin considerar los trabajadores/as de las filiales.

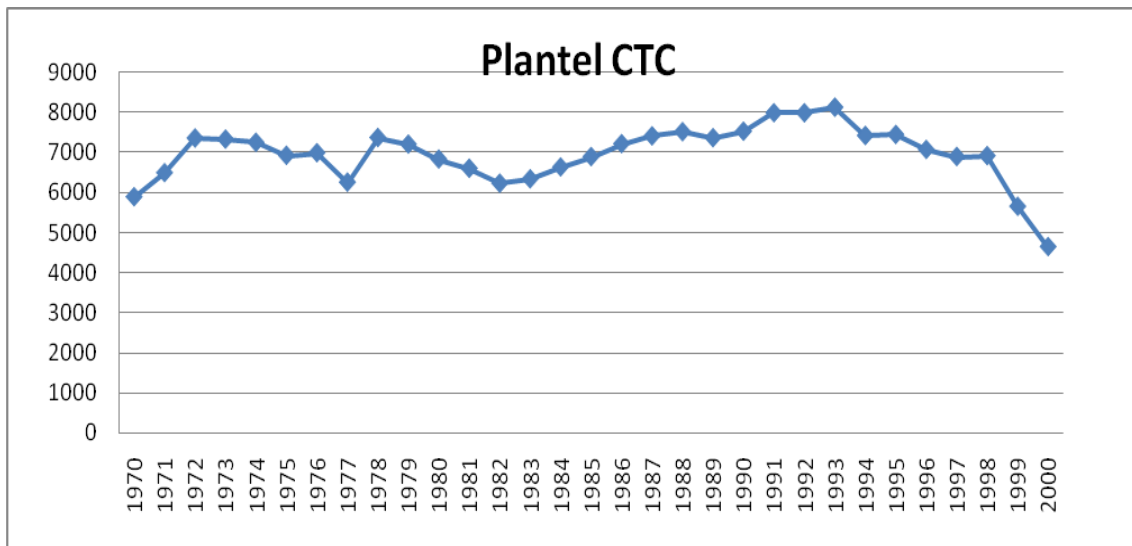
Como se observa en el Gráfico N° 2, en el periodo de intervención del gobierno de la UP (1970-1973), la fuerza de trabajo de la empresa aumentó en más de 1.400 trabajadores/as. Después del golpe de Estado en 1973 se produjeron disminuciones importantes de trabajadores/as en 1975 (325 trabajadores/as) y 1977 (737 trabajadores/as), posiblemente relacionadas con el proceso de automatización que se inició en la década del setenta y con el periodo de crecimiento limitado y de pérdidas que la empresa reconoció entre esos los años.

---

<sup>104</sup> La Tercera, 10 de mayo de 2001, p. 23.

<sup>105</sup> Atento Chile pertenece al holding Atento S.A. el cual está integrado a la filial Telefónica S.A. la que a su vez es parte de la sociedad Inversiones Telefónica Internacional Holding Limitada. Atento Chile pertenece a la misma empresa matriz internacional que también integra Telefónica Chile, aunque esta última aparece como dueña del 28,84% del capital de Atento Chile S.A., el restante 71,16% es propiedad de Atento.

**Gráfico N° 2 Evolución Fuerza de trabajo CTC 1970-2000.**



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC.

El año 1978 en que se pone término a la intervención estatal, la Compañía obtuvo importantes utilidades, sin embargo, en los primeros años de la “década perdida” -que da cuenta de un periodo de recesión económica y de agotamiento del modelo de sustitución de importaciones-, la CTC realizó una “política de racionalización de los recursos humanos de la empresa”<sup>106</sup> y redujo el plantel de la empresa en 900 trabajadores/as entre 1980 y 1983. La Memoria Anual de la empresa mostró en el año 1982 una reducción en el gasto de operaciones generado por menores desembolsos en remuneraciones por \$483 millones y un aumento en la cifra de indemnizaciones al personal retirado por \$ 302 millones. Como se analizará más adelante, en este periodo las operadoras telefónicas constituyeron una parte relevante de la fuerza de trabajo total de la empresa y se vieron fuertemente afectadas por los despidos.

Si bien los despidos de los primeros años de la década del ochenta podrían relacionarse también con la automatización, esta “política de racionalización” no continuó y en 1983 se inició un aumento paulatino de la fuerza de trabajo de la CTC, que amplió el plantel de 6.227 trabajadores/as en 1982 a 7.518 el año de la privatización de la empresa (1988). Este

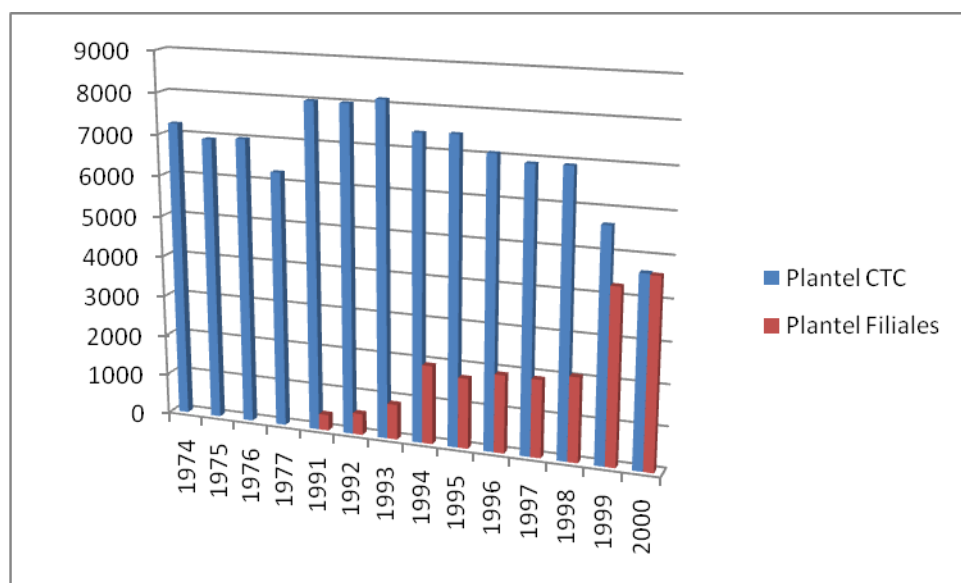
<sup>106</sup> Memoria Anual CTC, 1983: 24.



aumento en el número de trabajadores/as de la Compañía se produjo en el contexto de la recuperación económica que se observó en la segunda mitad de los ochenta en el país y con el aumento en la rentabilidad de la empresa.

Como se mencionó anteriormente, a fines de la década del ochenta la CTC formó diversas empresas filiales que asumieron los nuevos servicios que se iniciaron con el paso de la empresa a Telefónica España. Así, en el año 1991 se registraron 391 trabajadores/as en las distintas filiales de CTC y continuaron aumentando sostenidamente hasta el año 2000 como se observa en el Gráfico N° 3, en que alcanzaron a 4.611 trabajadores/as, prácticamente en igual número que los trabajadores/as de planta.

**Gráfico N° 3 Fuerza de trabajo CTC y filiales CTC 1974-2000.**

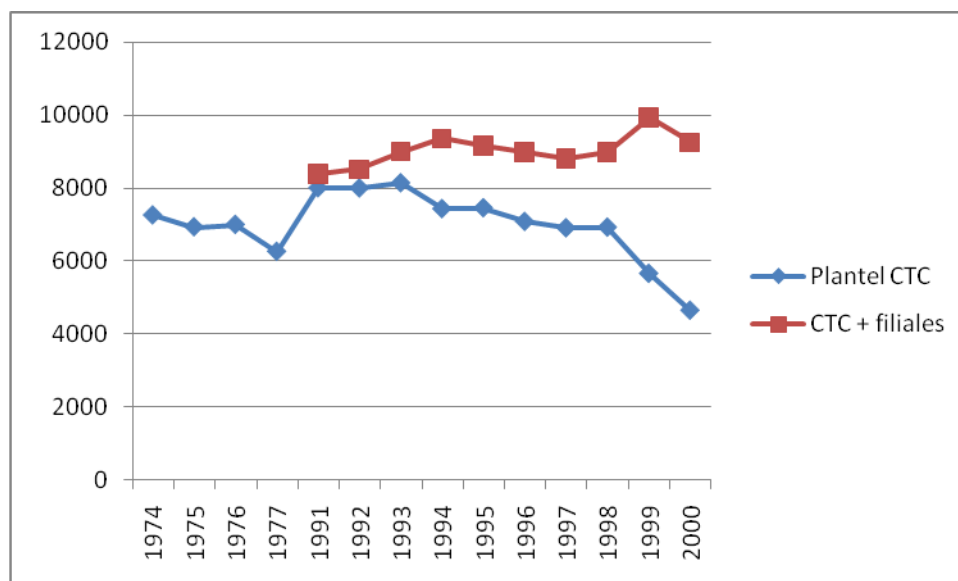


Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC, 1974-2000.

Como se observa en el Gráfico N° 4, la tendencia a la disminución de la fuerza de trabajo que se evidenció en la planta de la empresa en la década del noventa se modificó sustantivamente al incluir a los trabajadores/as de las filiales: aumentó sostenidamente y se

mantuvo hasta alcanzar el mayor número de trabajadores/as en el año 1999 con 9.933 personas.

**Gráfico N° 4 Evolución fuerza de trabajo CTC y filiales CTC 1974-2000.**



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC, 1974-2000.

Junto a la filialización, en la primera parte de la década del ochenta la CTC inició un proceso de externalización que se mantuvo durante todo el periodo en estudio y que delegó en empresas externas parte de los procesos productivos de la Compañía. No contamos con datos precisos de las empresas subcontratadas y de la fuerza de trabajo que operó en cada una de ellas, pero ya en 1988 había más de 200 empresas contratistas, por lo que la fuerza de trabajo total que la Compañía utilizó para todos sus procesos productivos era mayor que la considerada en los datos oficiales de la empresa.

Como señalan Muñoz y Molina (2009: 21), Telefónica Chile utilizó la flexibilización laboral y la externalización de personal para reducir sus costos de producción y aumentar sus ganancias, las reestructuraciones realizadas se fueron acoplando a esta lógica, externalizando y despidiendo a los trabajadores/as. Diversos sindicatos de la empresa manifestaron su oposición a las medidas de fragmentación productiva, a la externalización

y a los masivos despidos que estuvieron ligados a estos procesos. Los sindicatos participaron en la reasignación de los trabajadores/as en otras funciones al interior de la empresa y en las negociaciones de mejores condiciones de despido.

Con la participación mayoritaria de Telefónica España en la propiedad de la CTC y la fuerte inversión y ampliación de los servicios que comenzó a desarrollarse a principios de la década del noventa, se inició un aumento de la fuerza de trabajo de la empresa que alcanzó el punto más alto de los treinta años estudiados en 1993 con un plantel de 8.133 trabajadores/as. El plantel de planta de la CTC se caracterizó en este periodo por la estabilidad laboral y con una antigüedad laboral promedio de 16 años en 1991<sup>107</sup>, considerablemente mayor que la observada en la fuerza de trabajo en el país.

En 1998 se produjo un cambio en la rentabilidad de la Compañía que se había mantenido alta desde 1986 a 1997, y por primera vez en la década la empresa presentó pérdidas. Se inició en este año una importante reestructuración productiva de la empresa que significó el despido de más de 2.300 trabajadores/as hasta el año 2000. Como parte del proceso de reducción de costos, en 1999 se redujo un 55% el plantel externo de la corporación, que consideró a los trabajadores/as con contrato a plazo fijo, a honorarios y provenientes de empresas de servicios, que alcanzaron a 1515 personas en CTC y sus filiales. Las funciones previamente desarrolladas por personal externo fueron asumidas por trabajadores/as de planta, lo que produjo un aumento significativo de la movilidad laboral dentro de la Compañía<sup>108</sup>. El año 2000 se mantuvo esta política y el plantel externo de la corporación se redujo un 29.3% en relación al año anterior<sup>109</sup>.

---

<sup>107</sup> Memoria anual CTC, 1991, p. 9.

<sup>108</sup> Memoria Anual Telefónica CTC Chile, 1999, p. 26.

<sup>109</sup> Memoria Anual Telefónica CTC Chile, 2000, p.67.

#### **2.4.1. Composición de la fuerza de trabajo de la CTC, 1974-2000<sup>110</sup>.**

Respecto a la composición por funciones al interior de la empresa, los datos disponibles muestran que durante la década del setenta se mantuvo una composición similar de la fuerza de trabajo con una participación mayoritaria de electromecánicos, administrativos/as y operadoras telefónicas, y un número reducido de profesionales.

Como se observa en el Gráfico N° 5 esta tendencia cambió sustantivamente en la década del noventa cuando aumentó significativamente el número de profesionales, se mantuvo la participación de electromecánicos y administrativos/as, se redujo el número de operadoras telefónicas y se identificó a un nuevo sector: los ejecutivos, que se redujeron significativamente en la segunda mitad de los noventa. A diferencia de la década del setenta, donde los profesionales mantuvieron una baja participación, en la década del noventa el número de estos trabajadores/as se mantuvo alto durante toda la década, con un peak de 1.891 profesionales en 1998. El año 1994, se identificó a los técnicos como un nuevo sector laboral en la fuerza de trabajo de la empresa -que probablemente se encontraba integrado en otro sector en los datos oficiales de años anteriores-, pero que comenzó a visibilizarse en este periodo con una importante participación. Del año 1996 a 1997 los técnicos casi doblaron su participación en la fuerza de trabajo de la empresa y comenzaron a reducirse con la reestructuración productiva de fin de siglo. Los supervisores/as fueron reconocidos en las estadísticas oficiales sólo el año 1995, con una participación mínima que se amplió en el transcurso de los años noventa.

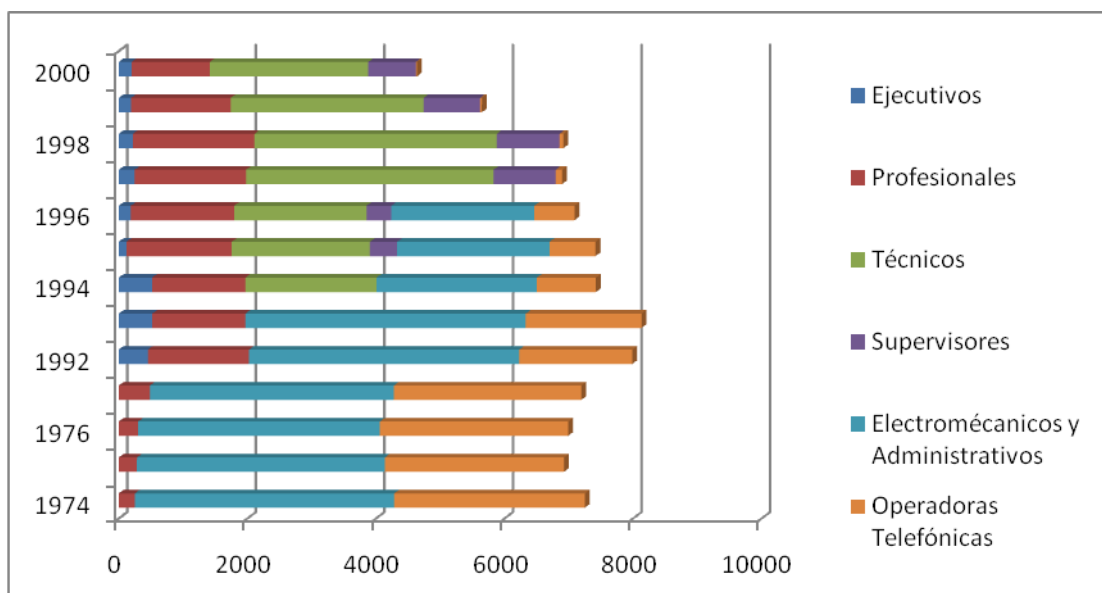
Como se evidencia en el Gráfico N° 5, la CTC realizó una importante reestructuración en la composición de la fuerza de trabajo durante el periodo estudiado, que se vinculó a las transformaciones de la empresa en relación a las nuevas tecnologías incorporadas en todos los procesos productivos y al nuevo enfoque de empresa “moderna” que comenzó con la privatización. En este proceso de reestructuración y “modernización”, las operadoras

---

<sup>110</sup> Este apartado se elaboró con los datos oficiales disponibles en las Memorias Anuales de la CTC que probablemente presenten diferentes modos de agrupar a los sectores laborales de la empresa en diferentes años o periodos. En esta información no aparecen desagregados los datos de los electromecánicos del personal administrativo.

telefónicas pasaron de ser casi la mitad de la fuerza de trabajo de la empresa en los años setenta a desaparecer como sector laboral a fines de los noventa.

**Gráfico N° 5 Composición Fuerza de trabajo CTC, 1974-2000.**



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC.

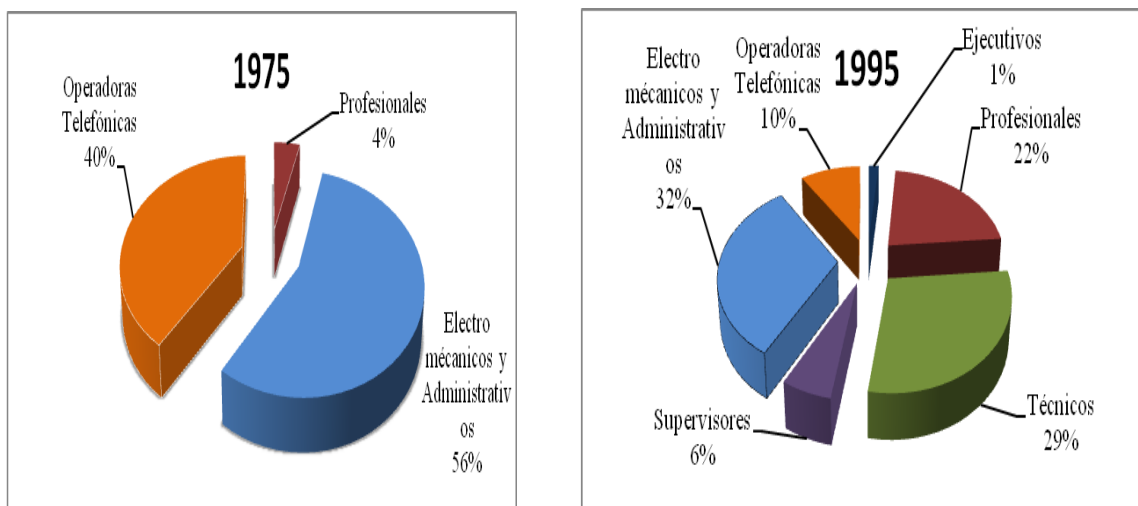
Si se comparan los Gráficos N° 6 y N° 7 de la composición de la fuerza de trabajo entre los años 1975 y 1995 se evidencia claramente como los electromécánicos, administrativos y operadoras telefónicas, que constituyeron casi la totalidad del plantel de la empresa en 1975, disminuyeron sustantivamente y se incorporaron nuevos sectores como los técnicos y los supervisores generado por los procesos de automatización y de digitalización que requirieron una fuerza de trabajo con mayor calificación<sup>111</sup>.

Moguillanski (1998: 40) señala que el número total de trabajadores/as de CTC permaneció prácticamente constante entre 1989 y 1995 pero se elevó el nivel de calificación, al

<sup>111</sup> Lamentablemente no contamos con datos que muestren los cambios en la composición de la fuerza de trabajo que seguramente se produjeron en la década del ochenta con la incorporación de las tecnologías automatizadas.

aumentar la participación de ejecutivos y técnicos sobre el total de empleados, de 40% a casi 60%.

### Gráficos N° 6 y N° 7 Composición Fuerza de trabajo CTC 1975- 1995.



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC.

Los antecedentes disponibles de la empresa telefónica muestran claramente una división por sexo en las tareas y cargos asumidos por hombres y mujeres trabajadores/as en la organización del trabajo. En 1975 las operadoras telefónicas constituyeron el 40% de la fuerza de trabajo total de la CTC y eran exclusivamente mujeres. Como se analizará posteriormente, las capacidades de resolución de conflictos, la amabilidad, reconocidas como habilidades femeninas en las sociedades patriarcales como Chile, fueron utilizadas y explotadas por la empresa telefónica. Luego de una breve participación de los hombres como operadores telefónicos en Estados Unidos (Norwood, 1990), España (Bordería, 1993) e Italia (Savelli, 2012) al comienzo de las actividades de las empresas telefónicas en estos países, la labor de atención telefónica fue realizada exclusivamente por mujeres, al igual que en Chile. Se evidencia un patrón común en la organización del trabajo en las empresas telefónicas estudiadas que da cuenta de la vinculación entre la explotación de la fuerza de trabajo femenina, la división sexual del trabajo y las habilidades humanas reconocidas como “femeninas” en las sociedades patriarcales. La Compañía telefónica norteamericana

ITT utilizó desde sus inicios tanto en Estados Unidos como en sus empresas en otros países un patrón similar de organización del trabajo que utilizó como un pilar relevante la división sexual del trabajo.

En la década del noventa la composición de la fuerza de trabajo de la CTC se modificó sustantivamente, sin embargo, como se constata en la Tabla N° 10, las mujeres continuaron concentrándose en las labores de operadoras telefónicas y también en el trabajo administrativo, ambos vinculadas a los roles de género asignadas por las sociedades patriarcales. Los hombres, en cambio, se concentraron en las tareas electromecánicas y técnicas, también ligadas a los roles tradicionales asignados a los varones. La progresiva incorporación de nuevas tecnologías durante las tres décadas en estudio significó la reducción de la fuerza de trabajo femenina en cuanto disminuyó progresivamente la participación de las operadoras telefónicas y aumentó la de hombres con mayor formación. Es significativo observar que las labores de analistas y de profesionales que suponen una formación mayor fueron asumidas mayoritariamente por hombres a pesar de que en este periodo la escolaridad de hombres y mujeres en el país era similar.

**Tabla N° 10 Distribución de cargos por sexo, CTC 1992.**

<b>Cargo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Administrativos/as	643	1028	1671
Electromecánicos	1449	28	1477
Analistas	217	70	287
Profesionales	176	41	217
Técnicos	1261	91	1352
Supervisores, inspectores y jefes sección	560	201	761
Operadoras telefónicas	0	1911	1911
Gerentes	30	1	31
Otros trabajos	264	11	275
<b>Total</b>	<b>4570</b>	<b>3381</b>	<b>7951</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos empresa, 1992.

También se observan diferencias por sexo en los cargos de mayor poder al interior de la empresa en la década del noventa. Como se observa en la Tabla N° 10 en 1992 había sólo una mujer gerenta y en las jefaturas intermedias -supervisores, inspectores o jefes de sección- los hombres casi triplicaron la cantidad de mujeres. La escasa participación de las mujeres en cargos de poder que se observó en la empresa telefónica era habitual en la organización del trabajo en las empresas chilenas en este periodo, como se evidenció en un estudio realizado en 1992 por el Instituto Nacional de Estadísticas (1995), en donde sólo en el 58% de 490 grandes empresas había al menos una mujer en cargos ejecutivos y en las restantes ninguna. Al igual que en la CTC, en estas empresas las mujeres asumieron tímidamente puestos de jerarquía en la medida que eran de menor poder<sup>112</sup>.

Al analizar los salarios por cargos en la empresa telefónica en el año 1992 es posible observar que no hay diferencias significativas entre los hombres y mujeres que realizaban una misma labor. Como se constata en la Tabla N° 11 tanto en los cargos de menor jerarquía y en los mandos medios (no se accedió a la información gerencial) los salarios de trabajadores y trabajadoras no presentaban brechas significativas y dan cuenta de una política salarial que tendió a homogeneizar los ingresos por cargos. Estos antecedentes se diferenciaron de la realidad del país en este periodo, en donde la brecha salarial por sexo era evidente: el 69% de las mujeres percibía un salario inferior al de los hombres al realizar el mismo trabajo y la diferencia salarial se acentuaba a medida que los niveles educacionales eran mayores<sup>113</sup>.

---

<sup>112</sup> En el primer nivel jerárquico de las empresas, director superior, gerencia general había un 6% de mujeres; en el segundo nivel de gerencias se constató un 10%; en subgerencias y jefatura superior un 19% de mujeres; en el cuarto nivel jerárquico jefaturas y otros un 23% y en un quinto nivel de mandos medios, nivel operativo un 26% de mujeres (INE, 1995).

<sup>113</sup> INE, 1995.



**Tabla N° 11 Salarios por cargo y sexo, CTC 1992.**

<b>Cargo</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Auxiliar caja	92.062	92.225
Oficinista comercial	99.053	99.053
Auxiliar administrativo	110.481	127.666
Representante de servicio	126.840	126.840
Operador computador	127.646	204.180
Supervisor administrativo	138.298	138.298
Administrativo	155.482	155.483
Administrativo finanzas	159.174	176.358
Oficinista	177.006	174.271
Administrativo abastecimiento y servicios	178.390	178.391
Asignador	178.390	178.390
Auxiliar técnico	161.007	138.100
Cajero	216.996	216.992
Analista de contabilidad	256.076	256.076
Analista RRHH	256.566	245.104
Control procesamiento datos	231.188	286.149
Programador	234.745	263.391
Coordinador administrativo	238.966	238.966
Supervisor ventas	252.308	328.142
Coordinador finanzas	256.655	256.655
Contador analista	261.872	238.964
Ejecutivo clientes	273.750	323.662
Analista abastecimiento y servicios	332.688	366.877
Jefe unidad	324.239	296.657
Jefe sección	337.910	331.806
Analista comercial	343.968	303.551
Analista operaciones	349.449	349.449
Jefe post venta	350.076	462.651
Asistente administración contable	358.444	358.444
Asistente técnico operaciones	366.227	360.805
Médico	379.472	373.180
Proyectista	398.877	389.840
Analista zona	396.821	396.821
Analista	405.111	405.111
Jefe subdivisión	472.666	472.666
Analista T.I.	473.307	423.396
Analista avanzado zona	481.178	481.178
Especialista	654.559	654.559
Especialista avanzado de comercial	732.909	744.371
Jefe división	840.867	826.806
Jefe área	866.511	866.511

Fuente: elaboración propia en base a datos empresa, 1992.

Si bien no existió una brecha salarial evidente entre los hombres y mujeres que realizaban el mismo trabajo en 1992, la diferenciación salarial estaba dada en este caso por la marcada división sexual del trabajo que se observó en la empresa telefónica en el periodo estudiado. Como se evidencia en la Tabla N° 12, los mayores salarios después de los puestos gerenciales eran de los supervisores, analistas y profesionales que concentraron a una mayoría de fuerza de trabajo masculina en esos cargos. Las mujeres trabajadoras se concentraron en primer lugar en las funciones de operadoras telefónicas que recibieron los salarios más bajos de toda la empresa y constituyeron la mayoría (24%) de la fuerza de trabajo total de la CTC<sup>114</sup> en este año. La contundencia de este antecedente -que muestra la concentración de fuerza de trabajo femenina en las labores de menor remuneración de una gran empresa- se relativiza con los salarios promedio recibidos por los administrativos/as, que constituyeron el 21% de la fuerza de trabajo, el cuarto grupo salarial más alto de la empresa, y cuya composición era mayoritariamente de mujeres (61%)<sup>115</sup>. Los cargos técnicos y electromecánicos, que concentraron la fuerza de trabajo masculina de la empresa, se ubicaron en el cuarto y quinto lugar en la escala de remuneraciones de la empresa, por encima de las operadoras telefónicas pero por debajo del trabajo administrativo, ambas labores fundamentalmente de trabajadoras.

**Tabla N° 12 Salarios promedio por cargos, CTC 1992.**

<b>Cargo</b>	<b>Salarios promedio</b>
Administrativos/as	263.017
Electromecánicos	157.116
Analistas	332.294
Profesionales	266.456
Técnicos	182.342
Supervisores, inspectores y jefes sección	386.512
Operadoras telefónicas	117.108
Otros trabajos	119.739

Fuente: elaboración propia en base a datos empresa, 1992.

<sup>114</sup> Es importante considerar que los salarios de estas trabajadoras son un promedio entre los salarios de las operadoras de planta y reemplazantes, lo que situaría a estas últimas en una distancia aún mayor de los ingresos de los trabajadores de la empresa.

<sup>115</sup> Es posible que el proceso de digitalización que culminó en 1993 modificara la organización del trabajo, colocando menos fuerza de trabajo en las labores de electromecánica y técnica y en mayor medida en labores que podrían ser entendidas como administrativas pero que forman parte del proceso productivo directo de la CTC.

### **CAPÍTULO 3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS: CONTROL, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y APROPIACIÓN DE HABILIDADES “FEMENINAS”, 1970-1998.**

En este Capítulo se describe la organización del trabajo en las salas de tráfico de las grandes ciudades y las pequeñas centrales telefónicas de las localidades, y las transformaciones que generó la introducción de nuevas tecnologías en el trabajo de las operadoras telefónicas desde la década del setenta hasta el fin de su actividad productiva en 1998. En el primer apartado se describen las centrales telefónicas de las ciudades y localidades durante la década del setenta y los rígidos sistemas de control que se mantuvieron con leves modificaciones durante las casi tres décadas en estudio. En el segundo apartado se menciona el proceso de automatización del trabajo de las telefonistas que ocurrió entre 1971 y 1984, y en el tercero se da cuenta de la reestructuración productiva que se produjo con la introducción de la tecnología digital a partir de 1988. El cuarto apartado describe el inicio del multicarrier que pone fin a la actividad y cultura laboral de las operadoras telefónicas, y finalmente se analiza la apropiación que la empresa realizó de las habilidades de las operadoras telefónicas consideradas como capacidades “femeninas”.

#### **3.1. Salas de tráfico y centrales telefónicas en la década del setenta: clavijas y magnetos en el trabajo de las operadoras telefónicas.**

Desde 1970 hasta el fin de su actividad, las operadoras telefónicas realizaron su trabajo en salas de tráfico, ubicadas en las oficinas de la empresa. Como se mencionará posteriormente, el mayor número de operadoras se concentró en el periodo estudiado en la capital de Chile -Santiago- y en menor medida en algunas grandes ciudades del país: Valparaíso, Concepción, Temuco, Rancagua, La Serena. Con algunas diferencias por la introducción de nuevas tecnologías, las salas de tráfico se organizaron como grandes espacios donde laboraban conjuntamente las operadoras en paneles colectivos de trabajo y posiciones individuales.

Junto a las salas de tráfico de las ciudades existieron en las localidades y pueblos de menos habitantes del país, centrales telefónicas que concentraron a un pequeño número de operadoras y organizaban su trabajo de manera diferente. Las Centrales locales estaban orientadas a la atención telefónica de los suscriptores/as (personas, instituciones y empresas dueñas de líneas telefónicas), la atención directa de público y al apoyo en las llamadas de teléfonos públicos ubicados en la misma oficina. Estaban dirigidas por una encargada de la Central y habitualmente laboraban entre cinco y siete operadoras telefónicas, tanto reemplazantes como permanentes. La encargada de una central local cumplía las labores de coordinación con los estamentos superiores, administración, gestión, capacitación, control y supervisión de las operadoras. La labor de las operadoras telefónicas en estos casos era la atención telefónica y personal de los suscriptores/as, sin embargo, en los casos revisados se ampliaban sus funciones también a labores de administración y gestión, como señaló Carmen, operadora y posterior encargada de la Central de Cabrero,

*La gente no sabía, había que educarla, había que enseñarle, la gente venía del campo con cosas graves, una persona enferma, que falleció y había que salir de la posición y ayudarle a la gente. Además, la gente de los teléfonos iba a cancelar, en plata, en cheques, y había que atenderlos, eso demandaba tiempo para los otros que ya estaban llamando ‘un momentito por favor’ y seguir así, porque había que atender público y suscriptores que estaban llamando, líneas de larga distancia que estaban llamando, era todo rápido, que llamaba uno, que llamaba el otro y había que contestarle, no se podía demorar, podía ser el gerente que estaba llamando, la jefe de tráfico, o podía ser una llamada de emergencia y si usted atendía mal podían acusarla, que el servicio no era bueno.*

Las Centrales de localidades habitualmente contaban con dos espacios físicos: uno de atención telefónica y otro de atención directa a los suscriptores/as, donde se disponían también los teléfonos públicos. Las instalaciones de estas centrales no contaban con espacios habilitados para los turnos nocturnos ni para las extensas jornadas laborales de las operadoras telefónicas.

Estas centrales dependían de las oficinas de ciudades más grandes. La Central de Cabrero, por ejemplo, estuvo inicialmente a cargo de la oficina de Concepción, después de Chillán y posteriormente de Los Ángeles en la región del Bío-Bío, sur de Chile. La jefa de tráfico en

cada una de estas centrales troncales estaba a cargo de la supervisión de las oficinas locales. Por ejemplo, la jefa de Los Ángeles -una ciudad de la región del BíoBío, sur de Chile-, coordinaba las Centrales locales de las localidades de Cabrero, Yumbel, San Rosendo, Quilaco, Mulchén, Negrete, Santa Bárbara, Antuco, Quilleco, entre otras.

La CTC se caracterizó por la utilización de una amplia diversidad de tecnologías paralelamente en sus centrales telefónicas. En las grandes ciudades se implementaron primero los avances tecnológicos y la mayoría de las centrales telefónicas de localidades no sufrieron grandes transformaciones tecnológicas. Desde la década del setenta hasta su cierre en la mayoría de las pequeñas centrales se utilizó la comunicación con magnetos a través de teléfonos con manivela, posteriormente con discado directo y en algunos casos se introdujo el uso de ordenadores. Durante la década del setenta la mayoría de las pequeñas centrales telefónicas operaba con clavijas, como lo resumió Rosa, operadora reemplazante de Cabrero, *Se daba vuelta la manillita y te contestaba la operadora, había unas plaquitas que te avisaba que numero llamaba, apuntabas el número, veías si tenías línea con Chillán, quien te permitiera acercarte más a donde ibas. Le hacías una conexión, un puente, a lo mejor con Chillán-Santiago y ahí te marcaban el número. Si uno se equivocaba y cortaba, se cortaba todo el puente, todo el recorrido y todo eso se estaba marcando por minutos, segundos, había que tener mucho cuidado con eso, porque después había que cobrar y que la persona quedara conforme. Se medía el tiempo con reloj que estaba en la mesa y un tablero grande, en una planchita aparecía el número que estaba llamando, eso indicaba que alguien estaba llamando. Se conectaba por ejemplo a san Rosendo y ahí se empezaba una cadena para seguir conectando con todas partes. Eso se trabajaba con corriente, pilas, baterías, con exceso de voltaje y un pararrayos. Era todo con clave para las ciudades Antofagasta Af porque las tarjetas de IBM eran así y tenía que calzar con los reglones que había todo. Porque también había llamados de mensajeros de persona a persona, entonces costaba para que todo cupiera ahí y todo a manuscrito no había máquina. No había para sacar las cuentas, después me trajeron una sumadora, después de las otras que son tan prácticas y ahora seguro que nadie suma con eso.*

En las centrales de los pueblos las encargadas evaluaban anualmente con notas de uno a siete a las operadoras a su cargo, mediante una pauta que consideró diversos aspectos

como: puntualidad, rapidez, presentación personal, comportamiento, entre otros. También se medía la productividad de las operadoras, constatando la cantidad de llamadas por hora. Este tipo de centrales habitualmente contaba con cinco o seis operadoras, lo que permitió el control directo de la encargada de la central. La jefa de la central también era evaluada anualmente por el gerente de la zona que coordinaba las centrales telefónicas más pequeñas. Las escasas transformaciones tecnológicas que sufrieron las pequeñas centrales no modificaron sustancialmente los mecanismos de control del trabajo de las operadoras telefónicas hasta su cierre progresivo.

Las salas de tráfico de las grandes ciudades –Concepción, Santiago y Valparaíso, entre otras - estuvieron dirigidas por una jefa de Central, una jefa de las supervisoras, supervisoras de la sala de tráfico y supervisoras de la sala de observación donde se realizaba el control de las llamadas de las operadoras. En las grandes centrales, las operadoras eran asignadas a diversos servicios: llamadas de larga distancia, locales y de mensajero<sup>116</sup>, servicios de información y reparación, atención de público y revisión de cobros. La distribución diaria de estas funciones dependió de las necesidades empresariales, excepto las operadoras de llamadas internacionales que requerían el manejo de idiomas y constituyeron un grupo de trabajadoras dedicado exclusivamente a esta función. Como señaló Marta, operadora de Concepción, la asignación de estas funciones era definida por la supervisora diariamente de acuerdo de las necesidades de organización del servicio y del manejo de cada trabajadora,

*Todas iban rotando en el lugar de trabajo. Tú llegabas, entrabas con tu fono y un enchufe que cada una los tenía en su casillero, llegabas con delantal, tu lápiz y tu goma. Hacías la filita y ahí estaba la supervisora con su hoja marcando ‘la señorita Sepúlveda se va a ir al 103, la señorita tanto se va a ir al 107... sáqueme a la señorita que se va a colación’ y tú te insertabas. Cada día era distinto, la supervisora te decía a donde tenías que ir. Cuando*

---

<sup>116</sup> El servicio de mensajero permitía establecer comunicación telefónica en localidades alejadas de los grandes centros urbanos donde no existían teléfonos domiciliarios sino sólo una red de uso público habitualmente disponible en el domicilio de algún particular. La operadora se comunicaba solicitando dar aviso a la persona requerida través de un mensajero. Este servicio se mantuvo por largas décadas, incluso posterior a la incorporación de los ordenadores y la tecnología digital, por el limitado acceso de las redes telefónicas en estas zonas del país.

*tenías más tiempo podías ir a 'informaciones', tenías que saber un montón de cosas, con el tiempo te las vas aprendiendo, yo también pasé por ahí, ahí había cuatro posiciones y ahí con una llavecita tu habrías y le decías 'señorita tanto, buenos días, informaciones en que puedo servirle', 'deme el número del correo', si tú tenías buena memoria se lo dabas al tiro, si era un numero de Santiago tenías que tomar la guía de Santiago y buscar y buscar.*

Antes de la incorporación de los ordenadores a comienzos de la década del ochenta, las operadoras de las salas de tráfico realizaban su trabajo en posiciones individuales en grandes paneles colectivos que disponían de enlaces para cada una de las ciudades y localidades a través de clavijas. El cálculo del tiempo de duración de cada llamada se hacía con el calculógrafo, un reloj que formaba parte del espacio de trabajo de la operadora y registraba la duración de la llamada. Cada llamada debía ser registrada en boletas que identificaban a cada operadora con un número, identificaban al suscriptor/a, las localidades en conexión y la duración de la llamada. Estas boletas eran dispuestas en repisas especialmente localizadas para ser recogidas y llevadas a una Sala que registraba el número de llamadas de cada operadora y definía de este modo su productividad. En algunas centrales las propias operadoras definían el valor de la llamada a través de tablas dispuestas para este fin y en otras eran derivadas a la Sala antes mencionada. El procedimiento que las operadoras debían realizar para establecer una comunicación, fue resumido por Ernestina, operadora de Santiago y actual presidenta del Sindicato de operadoras y actividades conexas,

*Ahí hice un curso de más o menos un mes como operadora, y luego en octubre vine a trabajar, el cuadro estaba a la altura, las sillas eran muy bonitas porque eran altas, uno tenía que subirse. El cuadro era como de cinco paneles entonces por eso había que subirse. Estaban las centrales: Valparaíso, Calera, Quillota, Rancagua, Arica, Iquique, Punta Arenas y Mendoza, que se atendía de aquí como internacional, ese era todo el cuadro. Para los suscriptores recibíamos unos cartoncitos, se llenaba una planilla de lo que el cliente quería y de ahí estaban las clavijas, uno marcaba y cuando empezaba la llamada había un calculógrafo que era un reloj grande con dos manillas donde uno ponía el inicio y cuando se acababa una lamparita se prendía y uno sacaba la boleta y ahí se sacaba el cálculo de minutos con cuantos segundos y el cobro que se le hacía al cliente. Esa era la*

*atención al cliente y había otra parte frente a un panel donde llegaban las otras centrales pidiendo ayuda acá a Santiago. Por ejemplo, Taltal, Colina que estaban cerca de Santiago pero eran larga distancia, llamaban de Francisco de la Condes, se prendía una lucecita y la chica atendía decía 'por favor Valparaíso para Francisco de la Condes', entonces atendía otra operadora y le marcaba el número que quería, así eran las comunicaciones.*

El trabajo de las operadoras telefónicas en las salas de tráfico de las grandes ciudades se realizó durante la década del setenta bajo rigurosos sistemas de control, supervisión y evaluación. El Departamento de Rapidez de Servicio contabilizaba la cantidad de boletas hechas por cada atención telefónica emitidas en una hora, habitualmente en la hora de mayor tráfico, para medir la productividad de las operadoras. En las salas de tráfico de las grandes ciudades se evaluaba también la calidad de la atención telefónica a través de escuchas directas a las llamadas de las operadoras. Las supervisoras encargadas de las escuchas se conectaban directamente a las mesas de las operadoras desde la Sala de Observación, un espacio específicamente orientado para este fin, que permitía además el control visual de la sala de tráfico. En las escuchas a las operadoras se evaluaba fundamentalmente el correcto uso de las frases estándar, el tiempo de duración de la llamada, la amabilidad y la concentración del diálogo en el servicio. Además de las supervisoras de la Sala de Observación, las jefas de las centrales en las grandes ciudades tenían acceso directo a las mesas de las operadoras y podían también controlar su trabajo.

La exigencia del uso de las frases estándar era rigurosa, no era permitido utilizar ninguna palabra que no formara parte de las aprendidas en el curso de capacitación inicial, como lo señaló Eliana, operadora de Santiago,

*Habían unas mesas de observación, esas mesas de observación se conectaban a cualquier mesa y verificaban cómo funcionaba... porque nosotros teníamos un sistema de frases estándar para todo. Todo era con frases estándar. Nosotros nunca hablábamos cosas que no estuvieran autorizadas, ¡no, nunca!. El sistema para comunicarse incluso, uno repetía siempre el número y tenía una entonación especial, eso lo aprendía uno en el curso. La entonación especial, para que el último número que uno tiende a no escucharlo, se escuchara...*



El uso del habla estaba restringido a las pautas establecidas por la empresa. La improvisación y la interacción mutua fueron eliminadas de la comunicación que las operadoras establecían con los/as usuarios/as. El habla fue restringida, medida y controlada bajo rígidos mecanismos que la estandarizaban y se posicionaban como parte de los dispositivos del fordismo taylorismo en el sector servicios en este periodo.

La labor específica de las operadoras telefónicas las obligaba a mantener una posición estática del cuerpo durante toda la jornada laboral. La atención telefónica con clavijas durante la década del setenta requería la atención completa de la trabajadora y la inmovilidad del cuerpo para manejar los diferentes dispositivos que se necesitaban para la conexión de una llamada telefónica. Así, junto a la evaluación de la producción y de la calidad de las llamadas, la CTC dispuso en las salas de tráfico de las grandes ciudades de supervisoras que aseguraban la concentración de las operadoras en la atención telefónica, impedían el movimiento y el diálogo entre las trabajadoras y evaluaban regularmente su trabajo.

Los casos de las centrales pequeñas, donde la multiplicidad de funciones obligaba a las operadoras a dejar en algunas ocasiones sus mesas de atención, podrían ser excepciones al disciplinamiento total de los cuerpos de estas trabajadoras. Los diferentes servicios que ofrecían estas centrales y la polivalencia de tareas exigida a las operadoras establecían un espacio físico también diferente al de las grandes ciudades. No se disponía de una sala de tráfico exclusiva para la atención telefónica sino un espacio multifuncional. La central de Cabrero, por ejemplo, disponía de una habitación grande dividida en dos, en un lado se ubicaban las posiciones de las operadoras y la ventanilla para atender al público, y en el otro sector había dos cabinas para llamados públicos. Sin embargo, la movilidad de las operadoras era mínima y la exigencia de rapidez en estas centrales puso el acento también en el control.

Los mecanismos de control de la labor de las operadoras telefónicas tuvieron incidencia en diversos aspectos de su trabajo. Para las operadoras con contrato indefinido en la CTC, las evaluaciones obtenidas podían influir en el ascenso a un grado superior y aumentar de este modo el salario. También las trabajadoras permanentes con buenas calificaciones podían optar a ascender como supervisoras. Sin embargo, como se señalará en el apartado relativo

a la movilidad interna en la empresa, el aumento de grado era mínimo entre las operadoras y el ascenso al cargo de supervisora estaba definido en muchos casos por las relaciones personales con los estamentos superiores de la Compañía. Para las operadoras reemplazantes en cambio, los mecanismos de control si tuvieron un efecto relevante en cuanto la evaluación positiva de su trabajo les permitió mantener su trabajo y asegurar la regularidad de los reemplazos, como lo mencionó Marta, operadora de Concepción que trabajó durante toda su vida laboral en CTC como reemplazante,

*Eso influía en el reemplazo 'no esa señorita es muy lenta, no la dejemos, la otra llega siempre atrasada, no que la otra es muy contestadora, que es problemática', siempre te iban controlando todo eso. No influía en el sueldo ni las despedían por esas razones, pero sí que las iban dejando a un lado, no les iban dando tantos reemplazos, ponte tu había reemplazos que eran de todo el mes y otros que eran por licencias, por vacaciones y a ellas les daban el picoteo no más.*

La medición de la productividad, en cuanto rapidez en la atención, definió el monto del bono de productividad que las operadoras recibían anualmente. La rapidez en la atención telefónica fue considerada central para una empresa que expandió progresivamente sus servicios y número de clientes, y fue fundamental para el trabajo de las operadoras, tanto en las centrales pequeñas como en las de las grandes ciudades, como se evidenció en el testimonio de Rosa, operadora de Cabrero,

*Nos evaluaban una vez al año, nos evaluaban por hora, cuántas boletas hacíamos por hora, la rapidez, por eso a nosotros nos convenía mil veces hacer las llamadas de las compañeras que eran lentas, nosotros les ayudábamos, pero eso a nosotros nos convenía. Nos aportaba tener más rapidez porque de eso dependía el bono ¿Cómo se destacaba la operadora en el trabajo?, por la rapidez, por la manera de atender al público, por la manera de hablar, en ese tiempo teníamos palabras exactas para hablar. Todo eso lo evaluaba la jefa y lo informaba a la jefa de Los Ángeles.*

Junto a los estrictos mecanismos de control vinculados a la búsqueda de mayor productividad, el disciplinamiento implicó también cuestiones de presentación personal y de comportamiento asociado al perfil esperado de una operadora telefónica de la CTC y a

lo socialmente exigido para las mujeres de la época que constituyeron elementos centrales de la cultura laboral de las operadoras telefónicas en este periodo. Tanto en las centrales pequeñas como en las grandes se exigieron ciertas normas de conducta y presentación personal que en la década del setenta eran muy estrictas pero que se fueron modificando paulatinamente, como lo mencionó Ernestina, operadora de Santiago que ingresó a la CTC el año 1977,

*Entonces uno estaba trabajando y esa supervisora se paseaba todo el día, atrás. Entonces decía '¿necesita algo?, ¿le pasa algo?' no, no , no... entonces usted tiene que estar mirando el cuadro, era todo muy muy estricto, muy, muy estricto, no se podía distraer uno, nada, no podía comer chicle, no podía entrar con el pelo que no fuera tomado, no podía entrar con el delantal que abajo no tuviera nada y se trasluciera, no podía ir ni con hawaianas ni con zapatillas... yo creo que era tan estricto esto porque cuando comenzó esto eran todas 'señoritas' y ojalá ninguna que fuera casada, todas tenían que ser señoritas, todo era muy ordenado... era todo un sistema muy estricto, no sé por qué, pero después fue más flexible.*

La mayoría de las entrevistadas mencionó el estricto cuidado personal y el cumplimiento de cierta estética que eran exigidos por la empresa y que se establecieron también como control entre las propias trabajadoras. El disciplinamiento se vinculó también a la estandarización de un perfil ético y estético que se exigió a las operadoras telefónicas. Este aspecto se desarrolla en el apartado relativo a la identificación de las trabajadoras.

Como señaló Borderías (1993) para el caso español, las formas de disciplina estricta no estuvieron ajenas al hecho de que las telefonistas fueran mujeres, la feminización y el cambio en los sistemas de trabajo y de control comenzaron paralelamente desde el inicio de las actividades de la Compañía Telefónica. Los diversos mecanismos de control no sólo aseguraron la mayor productividad de la fuerza de trabajo femenina en Chile sino también la mantención de actitudes y comportamientos esperados para las trabajadoras de la CTC, especialmente en la década del setenta cuando la dictadura impuso patrones más conservadores para las mujeres.

Isaura, operadora de Santiago, confirmó la presencia de diversos sistemas de control y su rigurosidad, sin embargo, al igual que la mayoría de las trabajadoras entrevistadas, justificó su utilización como mecanismos necesarios para la organización del trabajo,

*Las supervisoras se paseaban todo el día por detrás y aparte las que nos estaban observando en la otra sala y aparte de eso estaba la jefa de la central que estaba solita en una sala y que también tenía un sistema para escucharnos, podía entrar a escucharnos en cualquier momento. Entonces había hartito... Los sistemas de control eran prácticamente esos, porque yo te podría regalar una llamada si quería, entonces tenían que tener sistemas de control, la forma de controlarnos que tenían, si bien es cierto no a todas, pero era en forma aleatoria cuando nos estaban observando, uno no se daba cuenta, no tenía idea uno. Después que te observaban y si habían anomalías, te llamaban 'se le estuvo observando tal día tal hora y usted no usó la frase estándar en esto o se refirió al cliente en tal cosa', no sé... solamente si tenías algún problema, si no, no te llamaban. Hacían un ranking también de todas las observaciones, ellas tenían que observarte al mes, suponte tú, unas tres veces y se hacía el recuento del mes, mis observaciones como habían sido. Era bien estricto el sistema, después tú entiendes, después tú te das cuenta de que en realidad era necesario, era necesario.*

No se evidenciaron mecanismos permanentes de resistencia a los sistemas de control y de disciplinamiento del habla y de los cuerpos. Al parecer, la rigurosidad del control, su incidencia en la permanencia, salarios y ascensos de las operadoras y su vinculación a una cierta normativa de comportamientos esperados, no lograron generar mecanismos de resistencia ni individuales ni colectivos. Así lo confirmaron Ofelia y Ester, operadoras de Concepción y Santiago, respectivamente,

*En las capacitaciones te enseñaban lo prohibido, lo que no tenías que hacer, todo el tema disciplinario, era muy estricto. No era fácil hacer el quite porque la supervisora era muy estricta.*

*No habían "trampitas" para hacer llamadas, todo tenía que hacerse en regla.*

Las operadoras de las grandes ciudades señalaron casos puntuales de denuncias de abusos de supervisoras que fueron apoyadas por los sindicatos.

Es posible que la cercanía con la encargada de la central en las centrales pequeñas -que organizaba y controlaba el trabajo- limitara el surgimiento de estrategias de resistencia.

El control, la disciplina y la estandarización fueron elementos comunes en las organizaciones del trabajo de las operadoras telefónicas en los diferentes países estudiados. En España fueron elementos permanentes en casi todo el periodo de trabajo de las operadoras telefónicas en la CTNE (Borderías, 1993). Ya en la década del cincuenta estaba estandarizado el guión para comunicarse con los abonados, los controles de observación, los tiempos de cada llamada y el control de las supervisoras, con formatos traídos desde Estados Unidos (Norwood, 1990).

### **3.2. La automatización del trabajo de las operadoras telefónicas, 1971-1984.**

Al inicio de la década del setenta la empresa telefónica comenzó un proceso de automatización que se extendió durante más de una década. Como se observa en la Tabla N° 13, las nuevas líneas instaladas entre los años 1971 a 1974 eran fundamentalmente automatizadas y en mucho menor medida de otras tecnologías (batería central paso a paso y magneto). En 1983 comenzaron a instalarse las primeras líneas digitales que se ampliaron durante los primeros años de la década del noventa, junto a las líneas de magneto y analógicas.

Para permitir la operación de interconexión de forma más rápida y eficiente, la CTC decidió en 1979 comenzar a reemplazar los equipos de conmutación electromecánicos<sup>117</sup>. La introducción de esta tecnología en etapa de experimentación requirió hacer modificaciones a los diseños de los planos de los equipos importados para permitir que la nueva telefonía digital funcionara en conjunto con la ya existente analógica.

---

<sup>117</sup> En 1979 se licitaron proyectos para la instalación de equipos de ampliación, reemplazos y conversiones de líneas automáticas de conmutación, que pusieron en servicio 153.500 líneas de tecnología digital. Noticiero CTC N° 86, julio de 1981.

**Tabla N° 13 Nuevas líneas instaladas por tipo de tecnología, 1971-1984.**

Año	Automatización	Batería central	Electrónicas	Cross Bar Penta Conta	Magneto	Analógica	Digitales
1971	25.500	800			90		
1972	19.100	1960			200		
1973	8.500				189		
1974	12.250	60			550		
1983	80			50	90		61.800
1984	430	460	576	8.320			115.800

Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC. \* Manuales. Analógica: X bar, Pabx-mod, SxS, electromecánica.

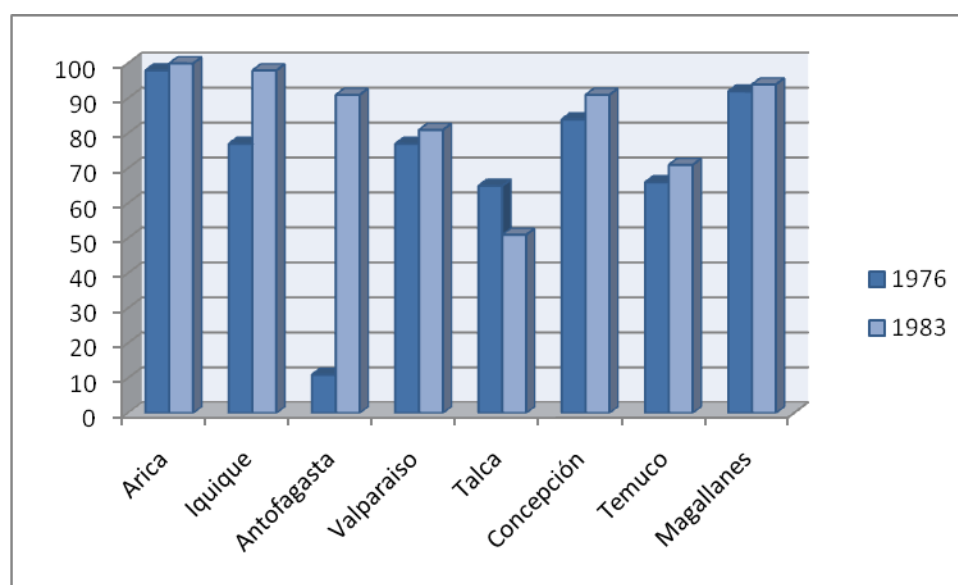
Como se evidencia en el Gráfico N° 8, el proceso de automatización se realizó de manera diferenciada por ciudades y localidades pero alcanzó el 100% a nivel nacional el año 1984. Los sindicatos de trabajadores/as de CTC manifestaron sus cuestionamientos a las nuevas tecnologías por los posibles efectos en sus condiciones laborales “...estas innovaciones se han realizado privilegiando en la eficiencia que éstas pueden generar, en cuanto a aumentar las utilidades, y bajar lo más que se pueda los costos de producción, lo que significa en concreto una potencial cesantía para los trabajadores telefónicos. No es posible pensar, al menos actualmente, que estos cambios tecnológicos que se están produciendo en la CTC, puedan generar beneficios adicionales para los trabajadores telefónicos...”<sup>118</sup>. Efectivamente, en el marco de la crisis económica de principios de los ochenta, en 1982 fueron despedidos 400 trabajadores/as<sup>119</sup>, muchos de ellos/as operadoras telefónicas. Comenzaron a cerrarse centrales telefónicas de pueblos y localidades y las operadoras telefónicas fueron trasladadas a centrales de ciudades más grandes o despedidas.

<sup>118</sup> Revista “El telefónico”, 1982, p. 28.

<sup>119</sup> En diciembre de 1983 se formó un avenimiento judicial que puso término a varias demandas deducidas por ex-trabajadores en contra de la compañía y del Fondo de indemnización por años de servicios FIAS. La compañía se compromete a destinar la suma de 130 mil millones para anticipar a esos ex-trabajadores un monto equivalente a la indemnización por años de servicio que les correspondía de acuerdo a los estatutos del FIAS. Memoria anual CTC 1984, p. 23.

En 1984 se cerró la Central de Quilicura y todas las operadoras telefónicas fueron traspasadas a la central de Santiago. Como señalaba el Boletín de las operadoras telefónicas reemplazantes “El reemplacito”, en 1985 se cerró la Central de Puente Alto y las operadoras fueron traspasadas a Santiago: 40 operadoras de planta pasaron en iguales condiciones laborales pero a las 22 operadoras reemplazantes no se les reconoció antigüedad laboral ni recibieron indemnización<sup>120</sup>. En este mismo año se cerró la Central de Curicó y se ofreció reubicación sólo a las trabajadoras de planta que constituían el 50% del plantel<sup>121</sup>.

**Gráfico N° 8 Automatización CTC 1976-1983.**



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC.

Las operadoras telefónicas reemplazantes señalaron en su revista, “*La implementación de la automatización en la CTC, ha traído graves consecuencias para los trabajadores. Entre otras cosas ha sido la causa de despidos masivos, y en el mejor de los casos de*

<sup>120</sup> Boletín “El Reemplacito”, N° 3, 1985, p.2.

<sup>121</sup> Boletín “El Reemplacito”, N° 3, 1985, p.3.

*reubicaciones en plazas distintas de aquellas en que estaba contratado el trabajador. Las operadoras reemplazantes somos las más afectadas con las últimas medidas sobre la automatización...*<sup>122</sup>. Se evidenció como el cambio tecnológico afectó a las operadoras telefónicas, especialmente a las reemplazantes que por su situación de trabajadoras a plazo fijo fueron traspasadas sin derechos laborales o no volvieron a ser contratadas por la empresa.

La introducción de nuevas tecnologías implicó la reorganización de las labores de las operadoras telefónicas, y en algunos casos se generaron conflictos entre las trabajadoras que se mantuvieron en sus puestos de trabajo. Así lo indicaba una nota en la Revista sindical El Telefónico, *“En la central de Recreo la situación se ha manifestado en la disminución de los llamados por operadora lo que ha provocado que muchas de ellas tengan que realizar otras labores menores, como por ejemplo mover tarjetas. También esto provoca una pequeña disputa entre las operadoras para lograr recibir una llamada, ya que, según una de ellas, de ello depende la calificación de eficiencia y creen que, en caso de despido, quedarán las mejor calificadas”*<sup>123</sup>.

Las operadoras afectadas por el cierre de las pequeñas centrales y trasladadas a las grandes ciudades sufrieron el impacto de los cambios organizacionales tanto a nivel laboral como personal, como señaló Bety, operadora de Quilicura trasladada a Santiago el año 1983 *“...eramos 8 y quedamos las 8 en Santiago., la mayoría en la sala de tráfico y algunas a comercial. Ahí nos encontramos con equipos diferentes a los nuestros, con clavijas, porque igual se ponían clavijas en ese tiempo, aquí y allá, pero allá era más automático. Nos costó un poquitito, nos dolía un poco la cabeza por el smog de Santiago, el tiempo de viaje, las micros, fue todo tan diferente. Aquí hay mucho árbol, es todo más natural y vivíamos a dos tres cuadras de la oficina. Los turnos, nosotros acá teníamos 5 turnos, allá llegamos a 40 y tantos turnos...”*. En muchos casos los cambios implicaron trasladarse de domicilio a las ciudades cercanas donde continuaban funcionando las salas de tráfico y adecuarse a las nuevas tecnologías, lo que permitió continuar en la Compañía principalmente a las trabajadoras más jóvenes.

---

<sup>122</sup> Revista “El reemplacito” N° 3, 1985, p. 3.

<sup>123</sup> El Telefónico N° 64 agosto-septiembre 1983, p. 15.



### 3.3. Nueva reestructuración productiva en la década del ochenta: el comienzo de la era digital.

En 1983 se inauguró en Santiago el Porta System, primer Centro Automático de recepción de reclamos<sup>124</sup> y el Sistema Integrado de Atención al Público SIAP, que inició el uso de los sistemas computacionales en la atención de los usuarios/as<sup>125</sup>. Si bien la introducción de la nueva tecnología generó importantes cambios en el sistema de telecomunicaciones, como se observa en la Tabla N° 14 todavía en 1983 existían cinco variedades de tecnologías funcionando paralelamente en el país.

**Tabla N° 14 Centrales telefónicas por tipo de tecnología, 1982-1983.**

	Automá-ticas	Batería central	Electró-nicas	Cross Bar. Penta Conta	Magneto	Paso a paso	Analógi-cas	Digitales
1982		15	4	63	152	13		
1983	7	15		65	145	12		

Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC. \*Manuales

En la segunda mitad de la década del ochenta comenzaron a desarrollarse una serie de tecnologías que cambiaron las características tecnológicas del mercado de las telecomunicaciones en América Latina y en Chile particularmente. Los cambios fundamentales, según Fischer y Serra (2002: 55-56), se debieron a la reducción en el costo del procesamiento y almacenamiento de la información digital<sup>126</sup>. El efecto fue que todos los servicios de telecomunicaciones se pudieron digitalizar y transformar en un flujo de bits

<sup>124</sup> El Porta System permitió la primera atención de reclamos de manera automática a través de 40 equipos norteamericanos que iniciaron su operación en Santiago. La operadora podía identificar automáticamente si el equipo tenía fallos y emitir el reclamo inmediatamente, en un tiempo que no superaba los 120 segundos. Noticiero CTC N° 106, mayo de 1983.

<sup>125</sup> Noticiero CTC N° 122, octubre de 1984.

<sup>126</sup> En 1988 se inicia en CTC el computarizado del nivel 103 de informaciones. Noticiero CTC N° 162, agosto de 1988.

que se pudo transmitir a través de distintos medios, cuya única diferencia fue la velocidad con que transmitían la información.

Este proceso de modernización tecnológica se produjo en la CTC con la privatización de la empresa bajo administración australiana en 1988 y significó incorporar diferentes tipos de redes a la red pública, la digitalización del parque telefónico con la renovación de los antiguos aparatos de disco a los teclados, y la ampliación del servicio de larga distancia a través de la infraestructura basada en tecnología de microondas y cables coaxiales que se complementó con enlaces satelitales y de fibra óptica.

En las grandes ciudades -Santiago, Valparaíso y Concepción- la evolución tecnológica fue más o menos lineal, se pasó de la telefonía de conmutación manual a la automática electromecánica y luego a la digital. Sin embargo, algunos poblados pasaron de la tecnología más básica -los teléfonos de magneto- a la más avanzada - la digital- y otras se cerraron utilizando las tecnologías automatizadas. El primer enlace a través de fibra óptica<sup>127</sup> se realizó a mediados de la década del ochenta entre dos centrales de Santiago.

La introducción del ordenador en el trabajo de las operadoras telefónicas generó cambios en la organización del trabajo, en el espacio físico, en los procedimientos habituales para la comunicación con clavijas y en el ritmo de trabajo. En las grandes ciudades las amplias salas de tráfico con paneles colectivos y posiciones individuales se transformaron en módulos de trabajo para cuatro personas con divisiones individuales dispuestos para dificultar la visión panorámica de la sala y obstaculizar el diálogo entre las operadoras. Dependiendo de los turnos de trabajo, las salas de tráfico reunieron en un mismo espacio físico a cuarenta o cincuenta operadoras y a dos o tres supervisoras en la década del ochenta en Concepción. En el turno nocturno habitualmente laboraban entre tres y cuatro operadoras. A mediados de la década del ochenta en la Central de Santiago, la sala de tráfico alcanzó a reunir a doscientas operadoras en un mismo turno.

---

<sup>127</sup> A diferencia del sistema convencional de cables de cobre, que requería repetidores cada dos kilómetros para regenerar la transmisión, en el sistema de fibra óptica se podían instalar tramos de hasta setenta kilómetros sin recurrir a repetidores lo que lo hacía más económico y de fácil mantenimiento. A través de un cable de seis fibras se pudo transportar la señal de más de cinco mil canales a diferencia del sistema anterior que requería diez mil pares de cable de cobre, un gran espacio en los ductos y grandes volúmenes de material para el mismo servicio. Covarrubias y Bravo, op.cit., p.128

La organización del espacio físico de las salas de tráfico estaba orientada a mejorar la rapidez de las operadoras y a facilitar el control de las supervisoras. Como señaló Marta, operadora reemplazante de Concepción, *“Después de las clavijas pasamos a los computadores. Primero nos hicieron un curso, se llamó SISOPE, empezaron a hacer la ampliación, achicaron los dormitorios, sacaron la sala de descanso la llevaron para otro lado, y ahí empezó el computador. Estábamos en unas mesitas y nos ponían de a cuatro, nos pusieron unas cosas que nosotras decíamos que parecía que estábamos en los caballos, si querías hablar con tu compañera tenías que echarte para atrás, y hablar con ella por atrás, tú no te veías. Y ahí fue cambiando porque de repente te llegaba el llamado, no tenías que apretar nada, tenías que estar atenta, escuchar, y te entraba el llamado y atendías. Y ahí mismo en el computador tu hacías todo”*. La revista sindical de los trabajadores/as de la CTC<sup>128</sup> también informó el impacto de la digitalización en las operadoras *“...el ambiente de trabajo, el entorno actual, es frío. Estamos cada una sola frente a la pantalla, en módulos que nos impiden vernos unas a otras, casi como en una nave espacial, aisladas en un metro cuadrado.”* Reconocen que es una forma de trabajar que mejoró la eficiencia en la atención telefónica, *“...pero eso no evita el que se sientan poco estimuladas, con un futuro incierto y discriminadas económicamente”*.

La introducción del ordenador modificó las formas de control de la productividad -que comenzó a realizarse a través de procedimientos digitales-, pero se mantuvieron los mismos controles: medición del tiempo de las llamadas y evaluación de la calidad de las llamadas a través de la escucha que realizaban supervisoras encargadas de esta tarea. El rígido control directo de las supervisoras en las salas de tráfico se mantuvo en este periodo, sin embargo, se orientó más bien a mantener los cuerpos estáticos y la concentración absoluta en la atención telefónica puesto que el estricto control sobre la presentación personal y los comportamientos que se observó en la década del setenta tendió a disminuir en este periodo.

Como constata Loreto, operadora de Santiago, la rapidez continuó siendo una exigencia central que logró controlarse con mayor exactitud con las nuevas tecnologías,

---

<sup>128</sup> Reportaje a operadoras telefónicas. Noticiero CTC N° 204, junio de 1992, p.23.

*...tenías que ser rápida, bajar la cantidad de llamados cuando había muchos llamados, pero tecnológicamente en esa época no había tanto control del tiempo como ahora, te controlaban si cuánto te demorabas en atender a un cliente, como había sido tu llamado, cuidaban mucho la forma, no era tanto la cantidad sino la calidad, se preocupaban de la forma, el vocabulario, que fueras gentil con los clientes. Te observaban, te llamaban, te ponían nota, te hacían escucha, tenías que portante bien, te evaluaban y de acuerdo a eso tu seguías o no seguías, te evaluaban mensualmente o semanalmente.*

El proceso de digitalización no fue uniforme a lo largo del país, como señaló Raúl, ex dirigente sindical de Concepción en entrevista para este estudio, *“La digitalización comenzó el 84-85, después vino el plan de enlace. Fue escalando, primero las ciudades grandes, después localidades como Coronel, Tomé y después los pueblos... En Concepción tiene que haber sido el 88-89 el cambio tecnológico. Cuando yo te hablo de digitalización de la red, es desde la central de Concepción y la central de Talcahuano la conexión entre ellas era con una tecnología analógica, lo que se hizo fue instalar centrales digitales en los dos puntos y unirlos con un enlace también digital, eso se llama digitalización de la red. A diferencia de eso en las centrales chicas como Coronel, Hualqui... todavía tenían el magneto no tenían central automática. Uno de los cambios fue del punto de vista de las máquinas y otro del punto de vista de las personas, de las operadoras, cambio de una operación manual más personalizada a una más automática...”*

Estas transformaciones tecnológicas implicaron un nuevo cierre de centrales telefónicas de localidades y pueblos a fines de la década del ochenta y comienzos del noventa. El plantel de operadoras se redujo significativamente: algunas de ellas fueron reubicadas en centrales de grandes ciudades o en otras funciones y muchas despedidas después de décadas de trabajo, *“Estamos pagando el precio de la modernización... Modernizaron el sistema pero dejaron de lado a la operadora”*<sup>129</sup>. El cierre de las pequeñas centrales obligó a las operadoras a asumir transformaciones en su vida laboral y personal, algunas de ellas optaron por continuar su labor como operadoras telefónicas en otras ciudades y otras, como Rosa —operadora reemplazante de Cabrero—, decidieron poner fin al único trabajo de sus trayectorias laborales, *“... yo quedé sin trabajo por esta tecnología nueva, ahí mi esposo*

---

<sup>129</sup> Noticiero CTC N° 204, junio de 1992, p.23.

*puso el negocio, yo trabajé hasta febrero 1993, cerraron la oficina de Cabrero, nos dieron la oportunidad de irnos afuera, pero significaba que teníamos que aprender porque en esa época ya existían los computadores. Entonces nosotros ya no teníamos la mente clara, porque ya no éramos lolas. Entonces nos dieron la posibilidad de ir a trabajar a Concepción y a Los Ángeles, pero yo no me quise ir además tenía mi suegra enferma. Entonces yo le dije a mi marido que yo no trabajaba más después de tantos y tantos años...”*

El alto impacto que significaba el traslado a otras ciudades en las vidas personales de las trabajadoras generó que muchas de ellas decidieran no continuar su labor como operadoras telefónicas. Como señaló Beatriz, operadora y dirigente sindical en ese periodo, “... Arauco, Lebu, Curanilahue, todos esos pueblos para allá, en todos había 5, 10 operadoras y eso se empezó a cerrar y las que pudieron se vinieron a Concepción y las que no, se tuvieron que ir. Y había gente que tampoco le convenía, si vivía en Los Álamos, venirse para acá, si allá tenía su casa, tenía su familia, todo, no era tan fácil... las más jóvenes pudieron. Así como pasó aquí también que algunas se fueron a Santiago, una trabajadora de Los Álamos se podía ir a Santiago si quería.”

Las operadoras que optaron por trasladarse y continuar su trabajo en las salas de tráfico de las grandes ciudades debieron enfrentar cambios significativos en la organización del trabajo: cambios en los sistemas de turnos, en las formas de trabajo por los cambios tecnológicos, en las formas de control del trabajo y en las relaciones laborales con las supervisoras y las operadoras. Este es el caso de María, que se trasladó a la sala de tráfico de Concepción cuando la pequeña central de la localidad de Hualqui fue cerrada en 1989, “... en Concepción eran muchos los turnos y muy complicados, porque había mucho tráfico y mucha gente, yo no estaba acostumbrada a trabajar así. Turnos de 8 a 12 y después de 6 a 9, muchos turnos fraccionados. Al principio en Concepción tenían clavijas pero después se automatizó pero no me costó mucho el cambio porque nos instruían, nos capacitaba la empresa, siempre, nos capacitaba nos evaluaba, ningún problema, aprendimos rapidito.” Los cambios tecnológicos hicieron cada vez menos necesario el trabajo de las operadoras telefónicas por lo cual en algunos casos, las operadoras de las pequeñas centrales que fueron trasladadas a las oficinas de las grandes ciudades realizaron labores diferentes como secretarias, en oficinas comerciales, u otras.

En el interior de la empresa telefónica, la forma de organización del trabajo de las operadoras y los estrictos mecanismos de control eran reconocidos como una forma específica de trabajo que se distinguió de los otros estamentos de la CTC. El actual encargado de remuneraciones de Movistar que ha trabajado en la empresa telefónica durante casi treinta años, lo mencionó de este modo,

*La idiosincrasia o la forma de trabajo de las operadoras era totalmente distinto a nosotros, como ellas venían de una enseñanza donde tenían que estar con la clavija y la supervisora atrás con el chicoteo.... Muchas se vinieron al área administrativa, con los años las que eran mejores, empezaron a postular, empezaron a salir del área de operadoras. Nosotros trabajamos con muchas de esas que habían sido operadoras, eran de esas super concentradas, trabajaban de ocho a una, de una a dos almorzaban y a las dos seguían hasta las seis. No como uno que era más relajado, pero ellas no, tenían una forma de trabajar y de actuar así muy cuadradita, no se movían. Como estuvieron quince años en lo mismo...*

Para las operadoras de las centrales de las grandes ciudades el cambio tecnológico a través de la incorporación de los ordenadores implicó cambios en la forma de atender a los usuarios/as, desde una atención manual personalizada a una automatizada, sin vinculación directa con los usuarios/as y formas de conexión de las llamadas, pago y control diferentes.

Estos cambios fueron incorporados sin dificultades en el proceso de trabajo de las operadoras, la continuidad en la lógica del sistema de comunicación y la capacitación permanente les permitió una fácil adaptación a los cambios en la organización del trabajo. Sin embargo, las nuevas tecnologías implicaron un aumento significativo en la intensidad de su trabajo, como señaló Loreto, operadora de Santiago, “No era complejo el sistema de computación, solo para empezar pero luego tú tienes la práctica, ¡no, nada!. Se fue modificando, modernizando en todo momento, nuevas tecnologías, nuevos medios de pago, después se podían hacer llamadas simultáneas, se podía agregar un tercer llamado, se podía pagar con tarjeta de crédito, con el tiempo se fue modernizando. No lo encontré difícil, para nada, pero si más intenso y cansador, porque estar con los fonos y tener a la persona pegada en el oído es cansador, yo cuando me retiré dije ‘voy a colgar los fonos’ fue una de las experiencias más lindas de mi vida, pero no quiero más....”

El ordenador facilitó los procesos de trabajos realizados por las operadoras: la conexión a otras ciudades, el pago de las llamadas, el control del tiempo de las llamadas, etc. pero aumentó considerablemente el ritmo de trabajo como lo señaló Marta, operadora reemplazante de Concepción, *“Después de las clavijas pasamos a los computadores. No me costó mucho el cambio porque uno ya tenía las nociones de las comunicaciones. Yo encontraba que era más sencillo porque no teníamos que hacer boletas, tú lo hacías todo en el computador, era todo automático, uno seguía atendiendo, atendiendo, dele, dele.... era mucho más rápido y más cansador igual.”*

La incorporación de la tecnología digital en la CTC implicó cambios en la fuerza de trabajo de la empresa y tuvo un impacto relevante en los procesos de trabajo de las operadoras telefónicas y en la reducción de su peso en la composición total de la fuerza de trabajo. El proceso de cierre de las pequeñas centrales telefónicas iniciado con la automatización continuó con esta nueva introducción de tecnología y volvió a concentrar los servicios de atención telefónica y a las operadoras en una dinámica de centralización en las grandes ciudades del país. Las operadoras telefónicas continuaban siendo en este periodo el sector laboral de más baja remuneración de la empresa por lo cual el aumento del ritmo y de la intensidad del trabajo con la digitalización implicó una mayor explotación de esta fuerza de trabajo femenina que en 1992 aún constituía el 21% del plantel de trabajadores/as de la CTC.

La necesidad de adaptar a los diferentes estamentos de trabajadores/as a los cambios estructurales que experimentó la empresa y a las nuevas orientaciones hacia un trabajo más especializado, en equipo y centrado en los clientes, generó en 1993 un Programa de capacitación que abarcó todos los niveles pero que puso especial énfasis en los servicios de vinculación directa con los clientes, entre ellos, las operadoras telefónicas<sup>130</sup>.

La digitalización y el cierre de las pequeñas centrales telefónicas implicó que el contacto directo que las operadoras telefónicas tenían con los suscriptores/as asumiera un carácter anónimo y despersonalizado. Las nuevas orientaciones de la empresa española que adquirió la CTC en 1990 exigió el cambio desde la atención de los suscriptores/as a clientes.

---

<sup>130</sup> Noticiero CTC N° 212, abril de 1993.

### **3.4. El multicarrier y el proceso de finalización de la función de las operadoras telefónicas, 1994-1998.**

A inicios de la década del noventa el proceso de privatización continuó, la administración australiana quebró y la CTC pasó a ser controlada en febrero del año 1990 por Telefónica España. Según Muñoz y Molina (2009: 11), Telefónica España se propuso consolidar y profundizar las políticas de la administración Bond: aumentar la filialización de la compañía en nuevas áreas, extremar la flexibilización laboral y disminuir los costos de la fuerza de trabajo para incrementar las ganancias de la Compañía.

Telefónica España continuó con la política de digitalización de CTC iniciada en la administración anterior: alcanzó en 1991 un 70% y a fines de 1993, con una fuerte inversión, la Compañía logró el 100% de digitalización de su red.

Entre los años 1987 y 1993 se generó una fuerte polémica por la disputa de los servicios locales y nacionales entre las empresas telefónicas ENTEL y CTC<sup>131</sup> que se resolvió a través de un acuerdo político-empresarial y la promulgación de la “Ley 3A”. Con este acuerdo CTC y ENTEL se expandieron a casi todos los servicios de telecomunicaciones y Chile se situó como uno de los ocho países del mundo que incorporó el multicarrier y el más desregulado para promover la libre competencia.

Con la Ley 3-A se inició un período de dura competencia, denominada como “La Guerra del Multicarrier”, que tuvo un impacto relevante en las plantillas de operadoras telefónicas de CTC, especialmente en las trabajadoras de los niveles 103 y 108<sup>132</sup>. El inicio del multicarrier y el sistema de discado directo implicó que el trabajo de las operadoras fuese prescindible, relegado a funciones específicas o reorientado a nuevas funciones, como el telemarketing. En marzo de 1994 la empresa creó la Comisión Efecto Ley 3-A, integrada por gerentes de la empresa y sindicatos, cuya misión fue analizar y proponer soluciones en el proceso de ajuste del plantel de operadoras. Muchas operadoras telefónicas se incorporaron a nuevas funciones en la empresa y otras fueron despedidas. Con esta nueva reestructuración, el trabajo de las operadoras telefónicas dejó de ser un sector laboral

---

<sup>131</sup> El año 1993 ENTEL controlaba el 66% del mercado de los servicios de larga distancia y CTC el 95% del mercado de los servicios locales. Ver Parte II Historia de la CTC.

<sup>132</sup> Noticiero CTC N° 232, febrero de 1995, p.19.



central en la empresa, “*dejan de ser la voz de la compañía*”<sup>133</sup>. Pasaron de constituir el 17% de la fuerza de trabajo el año 1993 a un 9,2% al año siguiente para desaparecer de la plantilla de trabajadores/as de la empresa el año 1998.

Las centrales telefónicas que no habían sido cerradas en los procesos de reestructuración productiva anteriores finalizaron sus actividades con el multicarrier. Algunas operadoras telefónicas fueron reubicadas en las centrales de las ciudades más grandes, otras pasaron a cumplir labores administrativas dentro de la empresa en la ciudad de Santiago, y la gran mayoría de ellas fueron despedidas. El actual encargado de remuneraciones de la empresa, en entrevista para este estudio señaló, “Con la Ley 3- A, cuando empezó el multicarrier ya no se necesitaba la misma cantidad de operadoras que había porque ya los sistemas computaciones y las plantas eran con discado directo, entonces se fueron eliminando operadoras y se dejó solamente un grupo reducido como para darle marcha blanca a este tema, un par de años y como el 98’ se acabaron todas las operadoras de esta compañía. A mí me tocó trabajar en esa Ley, en la salida de las operadoras de esta empresa, porque no quedaron todas. Entonces nos tocó viajar por Chile cerrando las centrales, era super triste, ellas sabían que se terminaba, la compañía les pagaba sus finiquitos...”

En este periodo algunas reemplazantes fueron contratadas de planta y pasaron a las filiales o a oficinas comerciales, de acuerdo a los procesos de evaluación de las capacidades y habilidades que realizó la empresa. Las escasas centrales telefónicas de localidades que aún funcionaban en este periodo, fueron cerradas y sus trabajadoras pudieron trasladarse a Santiago donde las operadoras fueron reasignadas a nuevos sectores laborales dentro de la empresa para dar cupo a las nuevas trabajadoras. En este proceso de reestructuración final de las operadoras telefónicas, los sindicatos tuvieron un rol fundamental asegurando las fuentes de trabajo para las operadoras expulsadas, así lo señaló Bety dirigente sindical, “Empezó en zonas, se acabaron las operadoras en Arica y en Punta Arenas, llegaron todas a Santiago... Primero empezaron a llegar las operadoras de las plantas cercanas a Santiago, se cerraron y se automatizó todo. Cuando llegaban a Santiago se sacaban de las mismas operadoras que se iban a oficinas y le dejaban el puesto a las que venían. Llegaban 10 y se iban 10 por ejemplo. O se iban 10 y llegaban 15. Eso fue el 90 y algo. El

---

<sup>133</sup> Presidente directorio CTC en ceremonia de finalización del plan de ajuste del plantel de operadoras telefónicas. Noticiero CTC N° 232, febrero de 1995, p. 20.

*sindicato lo que hacía era reubicarlas porque lo importante era que la persona tuviera una fuente de trabajo. La mayoría se logró, por ejemplo, en Concepción algunas pasaron a las oficinas comerciales y otras se vinieron a Santiago y hoy día son ejecutivas de las oficinas comerciales...”*

Las transformaciones productivas de la CTC incidieron directamente sobre el trabajo de las operadoras telefónicas. Los procesos de automatización primero, de digitalización posteriormente y de incorporación del multicarrier a mediados de la década del noventa, disminuyeron paulatinamente la actividad de las operadoras telefónicas y volvieron obsoleta la función específica que estas trabajadoras realizaban.

Con el progresivo cierre de las pequeñas centrales y la centralización en las grandes ciudades, las operadoras telefónicas que decidieron continuar laborando en la Compañía debieron cambiarse de ciudad o de lugar de trabajo, adaptarse a nuevas tecnologías y procedimientos de organización del trabajo, e integrarse a nuevos grupos de trabajo.

Para las operadoras que continuaron trabajando en las centrales de las grandes ciudades, los diferentes cambios tecnológicos de la empresa telefónica incidieron en las formas de organización del trabajo y de control, en la organización de los espacios físicos y en la relación que establecieron con los suscriptores-clientes. Los diferentes procesos de introducción de tecnología implicaron el aumento de la intensidad del trabajo de las operadoras telefónicas, sin modificaciones en sus regímenes salariales, lo que implicó una creciente explotación laboral de estas trabajadoras.

La dinámica de introducción de tecnologías y de intensificación del trabajo de las operadoras telefónicas se observó también en las empresas telefónicas de otros países como Italia (savelli, 2012) y España (Borderías, 1993), y fue parte de la dinámica de racionalización del trabajo que se implantó en el sector servicios en Chile y en la mayoría de los países occidentales.

### **3.5. Capacidades y habilidades “femeninas” apropiadas por la empresa.**

Las operadoras telefónicas requerían el manejo de diversas habilidades para su trabajo. Anterior a la implementación de la tecnología digital en 1988, necesitaban conocer la

ubicación de las ciudades y las localidades y las posibles interconexiones para realizar un llamado a nivel nacional. Las conexiones con clavijas que se utilizaban en este periodo requerían en muchos casos la mediación de una central telefónica cercana al destino final del llamado, la operadora gestionaba simultáneamente seis llamados telefónicos y para cada uno de ellos debía realizar varios procedimientos.

Antes de la masificación de la telefonía en Chile en la década del ochenta, el uso del teléfono era desconocido para la gran mayoría de la población, especialmente para los sectores medios y empobrecidos y particularmente en los sectores rurales. En este contexto, el saber de las trabajadoras telefónicas no sólo como usuarias sino como operadoras era considerado por las trabajadoras como un conocimiento específico y relevante.

Durante todo el periodo en estudio, a diferencia de las habilidades utilizadas en las salas de tráfico de las ciudades grandes, las operadoras de centrales pequeñas requerían el manejo de múltiples saberes generado por la polivalencia de los servicios que realizaban estas centrales: atención telefónica de clientes, pagos, reclamos, colaboración en teléfonos públicos. En algunos casos, como el de la central de Cabrero, las operadoras realizaban además funciones de administración y gestión y la lejanía de los servicios técnicos las obligaba además a manejar conocimientos técnicos mínimos, como lo señaló Rosa, operadora de Cabrero,

*A nosotros igual nos enseñaban cosas técnicas, nosotros teníamos pararrayos que les decían, había unos carbones que había que meterse cuando el teléfono se escuchaba mal, tenía un ruido. El técnico que había aquí nos enseñó: nosotros sacábamos el carbón, lo limpiábamos con una lija especial que tenían ellos y lo volvíamos a poner y quedaba tiquitaca [bien]. O a veces el teléfono estaba cortado, estaba mudo y nosotros íbamos a ver que tenía y conectábamos el cablecito que se había salido. Todo eso nos enseñaban ellos.*

Con la introducción del ordenador en las salas de tráfico de las grandes ciudades se concentraron varias funciones que se realizaban con diversos aparatos: escribir una boleta por cada llamada, revisar la duración de cada llamada en un reloj, calcular el costo de la llamada. Muchas de estas funciones comenzaron a realizarse automáticamente con el

ordenador, lo que simplificó el trabajo de las operadoras pero lo intensificó significativamente por el mayor número de conexiones.

Las capacidades de comunicación en el caso de las trabajadoras que nos ocupa fueron restringidas por la estandarización del habla que la empresa telefónica impuso durante todo el periodo analizado. Las capacidades de creatividad, de diálogo entendido como interacción mutua, no fueron permitidas ni fomentadas. La capacidad de comunicación que se desarrolló es la de un habla repetitiva, ajustada a una pauta estricta e inmodificable.

La estandarización del habla y la rutinización de procedimientos mantenidos durante prolongados periodos de tiempo, generó limitaciones en las capacidades de iniciativa, creatividad y aprendizaje de nuevos saberes en las operadoras telefónicas. Beatriz trabajó como operadora telefónica durante cinco años en Concepción y la rutinización del trabajo la motivó a postular al Departamento comercial de la CTC desde donde evalúa la labor de sus antiguas compañeras de la sala de tráfico,

*teníamos frases estándar, si alguien te preguntaba algo era bien ridículo, yo aguanté pocos años como operadora porque sentía que no me dejaban pensar, era demasiada estructura, ¡demasiado estructura!, con frases estándar, si alguien te preguntaba la hora, ‘yo no puedo contestar eso’, ‘le comunico a mi jefa si quiere saber algo distinto’, y eso lo veían porque habían observadoras, supervisoras observadoras, que estaban en otra sala donde nosotros no las veíamos y estaban escuchando todo y anotaban si uno se salía de la frase estándar, si contestaba algo que no correspondía, siempre fue así, desde el comienzo. Cuando llegaban las operadoras al departamento comercial tú tenías que decirle lo que hicieran, no todo el mundo tiene esa iniciativa, en la compañía no nos fomentaron esa iniciativa, al revés. Por lo tanto acá no, tú tenías que ser creativas, si yo no les decía lo que tenían que hacer no hallaban que hacer, si no les daba instrucciones precisas con los brazos cruzados esperando que pasaran las horas.*

Los efectos de la mecanización propia de la organización fordista del trabajo se evidenció en la estandarización del trabajo de las operadoras telefónicas, sin embargo, a diferencia de la concentración en una labor específica, el trabajo de las operadoras requería simultaneidad y en el caso de las operadoras de centrales pequeñas, también polivalencia.

La amabilidad, la paciencia, el trato cordial y afable con los clientes, fueron habilidades fundamentales que formaron parte de la calidad de la llamada y por tanto del buen trabajo de la operadora, como lo señaló Ofelia, operadora de Concepción,

*Era un trabajo público, para todos, había que ser atentas, amables, no se podía poner a pelear o contradecirle, a veces la gente iba de mal humor y tenías que decirle que si no más para que se fueran contentos, por la imagen de la Compañía también.*

La amabilidad y el trato cordial se asociaba a las características que los patrones de socialización patriarcal dominante imponían y siguen imponiendo a las mujeres en Chile, lo que permite entender que desde el inicio de la empresa telefónica en el país hasta el fin de la labor de las operadoras telefónicas, la totalidad de la fuerza de trabajo ocupada haya sido exclusivamente de mujeres. Desde el inicio del periodo en estudio hasta el fin de la actividad de las telefonistas, no existe registro de la incorporación de varones en la labor de operador/a telefónico/a, quienes se ocupaban en trabajos de reparación e instalación de redes, y como técnicos o ingenieros en otros departamentos de la CTC.

La utilización en el trabajo telefónico de las capacidades formadas y reconocidas por las sociedades patriarcales como “femeninas”, se evidenció como una característica del trabajo de las operadoras telefónicas en todos los países estudiados. Tanto en Estados Unidos como en España e Italia, en los inicios de las compañías telefónicas la atención telefónica fue tarea asignada a los varones, pero rápidamente se valoraron las capacidades de las mujeres quienes se hicieron cargo de esta labor de forma permanente y exclusiva. Todos los estudios revisados (Savelli, 2002; Norwood, 1990; Borderías, 1993) señalaron que las capacidades de resolver conflictos, la amabilidad y la cordialidad fueron reconocidas por las empresas de comunicaciones como habilidades de las mujeres que permitían el mejor desarrollo de la atención telefónica.

El trato afable que se asociaba a las mujeres formó parte de la división sexual del trabajo que se observó en la empresa telefónica y que asignó funciones laborales en relación a determinadas conductas y comportamientos asociadas a los géneros. La asignación de determinadas habilidades y conductas al sexo de las personas consolidó la división sexual del trabajo en el ámbito productivo, reforzó la construcción de géneros a nivel social y

profundizó el patrón binario hombre-mujer/masculino-femenino, que ha sido discutido como formato de definición de identidades cerradas (Butler, 2006). La apropiación de capacidades socialmente reconocidas como femeninas se vinculó a la explotación de la fuerza de trabajo de las mujeres en cuanto las lógicas del poder económico y simbólico posicionaron estas características en el cuerpo de las mujeres durante el periodo de estudio.

Esta asignación se evidenció posteriormente en la incorporación de varones en el proceso de fragmentación productiva de la empresa en Chile, que traspasó la atención telefónica a un call centers, una nueva empresa satélite constituida para este fin. En este caso se sumó a la amabilidad, las capacidades de negociación y de resolución de conflictos –entre otras- también asociadas a lo femenino pero que pueden ser admitidas en los cuerpos de los hombres. En el estudio realizado el año 2012 sobre los call centers en Chile (Escobar, 2012) se constató que en la mayoría de los casos, los varones que trabajaban en estas empresas eran homosexuales y asumían su trabajo como teleoperadores desde las capacidades y habilidades reconocidas socialmente como femeninas. La paradoja que se instala entonces es pensar si el capital se apropia de ciertas habilidades humanas que le permiten mayor productividad con independencia de los cuerpos sexuados. Las discusiones planteadas desde el transfeminismo (Solá y Urko, 2013) podrían ayudar a poner en debate estas nuevas situaciones en la división sexual del trabajo.

El habla, el manejo de la simultaneidad y la amabilidad fueron, sin duda, habilidades humanas centrales en la labor de las operadoras telefónicas apropiadas por la empresa durante todo el periodo en estudio. El capital explotó las asignaciones de género que las sociedades patriarcales utilizaban para definir lo femenino y lo masculino. Las cualidades entendidas como femeninas eran consideradas “naturales” en las mujeres, no parte de un conocimiento y habilidades profesionales, y podían ser, por tanto, remuneradas con bajos salarios.

Las formas de organización del trabajo de las operadoras telefónicas se caracterizaron durante las tres décadas en estudio por una división rígida de tareas y la medición estricta de los tiempos de comunicación, propios de los modos fordistas-tayloristas que se impusieron en el sector productivo industrial desde la década del cincuenta en Chile y que constituyeron elementos centrales de la cultura laboral de las telefonistas. La aplicación de

estos principios en el sector servicios implicó una taylorización del habla, una rigidez de la comunicación que se constata en las formas posfordistas actuales de organización del trabajo. Como señala Fumagalli (2010: 245), *“En los últimos años, la estandarización de los procedimientos comunicativos, por medio de la utilización de sistemas informáticos, ha permitido así una suerte de taylorización de la prestación intelectual... se asiste a un vaciamiento sustancial de la actividad intelectual en favor de su mecanización, lo que banaliza su contenido y desvaloriza no sólo su resultado sino también su razón de existir”*. En el caso de las operadoras telefónicas la estandarización de la comunicación fue parte constitutiva de su actividad laboral desde el inicio de la telefonía en todos los países estudiados, lo que da cuenta de un proceso que de algún modo antecede a lo que posteriormente se expandió como formato de organización del trabajo en el sector servicios en el mundo del trabajo occidental.

La rutinización del habla, la pérdida de la capacidad intelectual a través de la estandarización de la comunicación en la labor de las operadoras telefónicas se constituyó como una forma de extrañamiento o enajenación (Marx, 1993), en la cual la trabajadora se desvinculó de las capacidades creativas del habla y la comunicación se volvió extraña, como un poder independiente que no pertenecía a ella. Si bien en las pequeñas centrales telefónicas las operadoras lograban establecer algún tipo de vínculo personal con los suscriptores/as por la combinación de comunicación telefónica y atención directa y menores niveles de control, la gran mayoría de las telefonistas estableció un vínculo impersonal a través de una comunicación estandarizada y y rigurosamente controlada en su contenido y duración, especialmente a partir de la introducción de las tecnologías digitales. El habla enajenada de su poder creativo volvió al trabajo también una actividad enajenada, no sólo en relación con la actividad comunicativa, sino también en la misma actividad productiva, el proceso de trabajo se volvió un medio de subsistencia individual. El habla enajenada formó parte central de la cultura laboral de las operadoras durante las tres décadas en estudio, si bien las tecnologías modificaron levemente las formas de control, la rutinización y la pérdida de poder creativo en la comunicación se mantuvieron hasta la obsolescencia de la actividad de las telefonistas.

Al igual que en la automatización de la gran industria, la labor de las operadoras requería un movimiento mínimo o casi nulo del cuerpo de las trabajadoras. Los dispositivos de

control tendían a disciplinar el cuerpo, a mantener una postura corporal erecta y con un mínimo de movimiento que facilitaba el mejor desenvolvimiento de la habilidad humana de comunicar. Al control del tiempo y a la estandarización del habla antes mencionados, se sumó el disciplinamiento de los cuerpos que posicionó a la empresa telefónica como una industria de la rutinización.

Los rígidos sistemas de organización del trabajo se observaron también en el trabajo de las telefonistas en otros países estudiados. Como señaló Borderías (1993: 89), los sistemas de racionalización del trabajo se desarrollaron en Estados Unidos a comienzos del siglo pasado y fueron implantados tempranamente por la ITT y trasladados posteriormente a España, Italia y el resto de países donde se expandieron las empresas de las comunicaciones, “...se establece una rígida división y normativización de las funciones, de las pautas generales de comportamiento, así como de los movimientos en el uso de los nuevos cuadros telefónicos y los códigos lingüísticos en el trato con el público. Un sistema de escucha permanente vigilaba el cumplimiento de dichas normas. El ‘cronómetro’ Había entrado en las comunicaciones al mismo tiempo que las mujeres”.

Junto a los mecanismos de control del habla y de los cuerpos el trabajo de las operadoras telefónicas se caracterizó por un rígido código de presentación personal y de comportamiento -especialmente durante la década del setenta-, que constituyó un elemento común de la cultura laboral de las operadoras permanentes y reemplazantes. Las conductas socialmente esperadas para las mujeres en este periodo fueron también exigidas y evaluadas como parte del quehacer laboral de estas trabajadoras. Si bien la relación indirecta con los suscriptores de algún modo resguardó el contacto con extraños, la “honorabilidad” de las operadoras telefónica que trabajaban en turnos nocturnos y en contacto con una amplia diversidad de personas pareció ser resguardada con los estrictos sistemas de control y de exigencias no sólo laborales sino de conducta personal de las trabajadoras. Las “señoritas operadoras de la CTC” debían dar cuenta de su seriedad y conducta intachable especialmente en la segunda mitad de la década del setenta cuando la dictadura militar reforzó los roles más conservadores de las mujeres. Las operadoras se incorporaban al trabajo en la CTC a edades muy tempranas por lo cual es probable que el control sobre las conductas juveniles de las mujeres fuese aún más riguroso. Estos cuestionamientos al



trabajo de las operadoras se observaron también en el caso de las operadoras telefónicas italianas al comienzo de su actividad laboral. Como señaló Savelli (2002: 96) desde el punto de vista de la honorabilidad el trabajo de las telefonistas tenía un cierto riesgo debido al contacto continuo con completos extraños y el trabajo nocturno fuera del control familiar que rompían con las conservadoras costumbres de la sociedad italiana de la época.

El control del ingenio y la creatividad que Gorz (1997: 40) señala fueron combatidos como la fuente de todos los peligros de rebelión y de desorden en el mundo obrero, se observó también en la actividad de las telefonistas en el sector servicios. Al igual que en el sector obrero era necesaria una dominación absoluta, totalmente represiva, de la personalidad de las operadoras telefónicas. Así, el control de las mujeres dentro de la empresa telefónica interaccionó y se nutrió mutuamente con el control que la sociedad patriarcal ejercía sobre las mujeres en Chile en el periodo estudiado.

Posteriormente, en las décadas del ochenta y noventa se observó en Chile una distensión de las medidas de control de la presentación personal y de las conductas de las trabajadoras probablemente por la mayor edad de las operadoras y por la mayor aceptación social y aumento del trabajo femenino en el país.

La Compañía de teléfonos se caracterizó por la permanente introducción de nuevas tecnologías que afectaron directamente la actividad de las operadoras telefónicas. La automatización desde 1971 a 1984, la digitalización desde 1988 a 1993 y la incorporación del multicarrier en 1994 generaron el cierre paulatino de las pequeñas centrales telefónicas, la centralización de la atención telefónica en las grandes ciudades, el cambio de ciudad o de funciones de las telefonistas y la adaptación a nuevas condiciones de organización del trabajo. Si bien las transformaciones tecnológicas afectaron a toda la fuerza de trabajo de la empresa telefónica, la masividad de las telefonistas y su rol central en la CTC durante la década del setenta y la primera parte de la década del ochenta provocaron un mayor impacto en este sector de trabajadoras. Las transformaciones tecnológicas y los sistemas de control de los tiempos y de los cuerpos implicaron la intensificación del trabajo de las operadoras telefónicas en un proceso similar al observado en España donde “... *a las nuevas tecnologías en el campo de la telefonía iban a sumarse la introducción de nuevos métodos tendentes a intensificar el trabajo*” (Borderías, 1993: 89).

Las capacidades de comunicación, la paciencia, la resolución de conflictos -que fueron identificadas como capacidades “naturales” de las mujeres y utilizadas en la actividad productiva de la CTC- formaron parte de una acumulación de capital que utilizó la cultura laboral de las telefonistas y la formación de roles y estereotipos de género en la explotación intensiva del trabajo de las mujeres. Al naturalizar las habilidades de las mujeres, sus capacidades perdieron valor, fueron consideradas de menor estatus y recibieron salarios más bajos en un proceso de apropiación de habilidades femeninas por el capital.

## **CAPÍTULO 4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS DE CTC, 1970-1998.**

En este Capítulo se señalan las principales características de las operadoras telefónicas de la Compañía telefónica durante el periodo en estudio. En el primer apartado se analiza la trayectoria de las telefonistas al interior de la CTC, desde su centralidad hasta el fin de sus actividades y cultura laboral en 1998 en base a la información oficial disponible de la empresa<sup>134</sup>. En el segundo apartado de este Capítulo -que describe el perfil de las operadoras: grupos de edad, estado civil, nivel educacional, entre otros- se complementaron los datos oficiales de la CTC con la información de las veinte telefonistas entrevistadas en las ciudades de Santiago, Valparaíso, Concepción y en las localidades de Quilicura, Cabrero y Hualqui<sup>135</sup>. Los dos últimos apartados de este Capítulo, relativos a las trayectorias laborales de las operadoras y a la división sexual del trabajo en el espacio doméstico, se basan en las entrevistas realizadas a las telefonistas. Las mujeres entrevistadas trabajaron como operadoras telefónicas en la CTC entre los años 1959 y 1999: una de ellas inició su actividad laboral en la Compañía a fines de la década del cincuenta, cinco en la década del sesenta y la gran mayoría -catorce- ingresaron en la década del setenta. Cinco de las operadoras entrevistadas laboraron en la Compañía telefónica menos de diez años, ocho de ellas entre diez y veinte años, cinco operadoras entre veinte y treinta años. Sólo dos de ellas trabajaron en la CTC más de treinta años (Ver anexo). Como se observa, el grupo de operadoras entrevistadas es más bien homogéneo, lo que da cuenta de un periodo histórico específico de la empresa telefónica y del país.

---

<sup>134</sup> Como se señaló anteriormente la CTC no cuenta con registros históricos más antiguos pues la biblioteca de la empresa sufrió los efectos de un incendio en la década del noventa.

<sup>135</sup> La primera localidad aledaña a Santiago y las dos últimas a la ciudad de Concepción.

#### 4.1. Centralidad y término de las operadoras telefónicas como fuerza de trabajo en la CTC: 1970-1998.

Como se evidencia en la Tabla N° 15, los datos disponibles en la empresa mostraron la masiva fuerza de trabajo que constituyeron las operadoras telefónicas de la CTC en la década del setenta. En 1974 las 2.965 telefonistas constituyeron un 41% de la fuerza de trabajo total de la empresa que se mantuvo hasta el año 1977 con 2.916 operadoras. En este año las operadoras telefónicas constituyeron casi la mitad de la fuerza de trabajo total de la empresa (47%), debido a una disminución de más de 700 trabajadores/as en la CTC. Entre los años 1974 y 1977, bajo la intervención militar de la empresa, la CTC reconoció pérdidas y falta de capitales que podrían explicar esta importante reducción de fuerza de trabajo. La relevancia del trabajo de las operadoras en este periodo se evidenció en la mantención casi total de la fuerza de trabajo de este sector que no fue afectado por el despido masivo de 1977.

**Tabla N° 15 Operadoras telefónicas de planta y reemplazantes CTC, 1974-1998.**

	Operadoras planta	Operadoras Reemplazantes	Total Operadoras	% Operadoras <sup>136</sup>
1974			2965	41%
1975			2788	40%
1976			2929	42%
1977	2215	701	2916	47%
1982			2615	42%
1985		1300 <sup>137</sup>		
1986		1244 <sup>138</sup>		
1991	927	933	1860	23%
1992	856	820	1676	21%
1993	702	673	1375	17%
1994	438	248	686	9.2%
1995	449	157	606	8.1%
1996	524	34	558	7.8%
1997	477	1	478	6.8%
1998	0	0	0	0%

Fuente: elaboración propia en base a datos empresa, 1974-1998.

<sup>136</sup> Porcentaje de operadoras en relación al total de la fuerza de trabajo de la empresa telefónica.

<sup>137</sup> El Reemplacito N° 4. Boletín oficial de las operadoras reemplazantes de la CTC Chile. Septiembre de 1985.

<sup>138</sup> Informe nacional “El Telefónico”, julio, 1986.

Al comienzo de la década del ochenta se produjo una disminución importante de operadoras -300 trabajadoras- que se vinculó con la crisis económica de este periodo y el despido masivo de trabajadores/as de la CTC que afectó de manera importante a este sector. Sin embargo, las operadoras telefónicas constituyeron en 1982 el 42% del total de la fuerza de trabajo de la empresa.

Los antecedentes oficiales de la empresa muestran una reducción significativa de 711 operadoras telefónicas desde el año 1982 a 1991. En este periodo se produjo la privatización de la empresa y se inició en 1988 el proceso de digitalización que afectó a las operadoras telefónicas y explica la sustantiva reducción desde un 42% de la fuerza de trabajo en 1982 a un 23% en 1991. Es en este periodo -de principios de la década del ochenta a principios de la década del noventa- donde el trabajo de las operadoras telefónicas sufrió importantes cambios tecnológicos, redujo notablemente su planta y terminó su papel central como fuerza de trabajo mayoritaria de la empresa telefónica.

La reducción de trabajadoras telefónicas continuó paulatinamente en los primeros años de la década del noventa. En 1991 la CTC creó un Programa de reubicaciones que dio prioridad al reclutamiento interno en la reestructuración productiva de la empresa. Se intentó reubicar en otros puestos de trabajos a los trabajadores/as que fueron expulsados por las automatizaciones, cambios tecnológicos y modernizaciones administrativas<sup>139</sup>. Mediante la aplicación de concursos, procesos de identificación de características personales y laborales, y capacitación, en el primer mes de implementación del programa se reubicó a 51 trabajadores/as, 38 de ellos fueron operadoras telefónicas. A fines del año 1993, 390 trabajadores/as telefónicos habían sido reubicados, especialmente en las oficinas comerciales, el departamento de oficina técnica y las unidades administrativas<sup>140</sup>.

De 1993 al siguiente año se observó una disminución relevante de 1375 operadoras a 686, desde un 17% a un 9.2% del total de la fuerza de trabajo de la empresa. Esta significativa reducción se debió a la aprobación de la Ley 3-A que en 1994 dio inicio al multicarrier y a la prescindencia de la labor de las operadoras telefónicas. Desde 1994 a 1998 muchas operadoras fueron reasignadas a otras funciones al interior de la empresa y otras

---

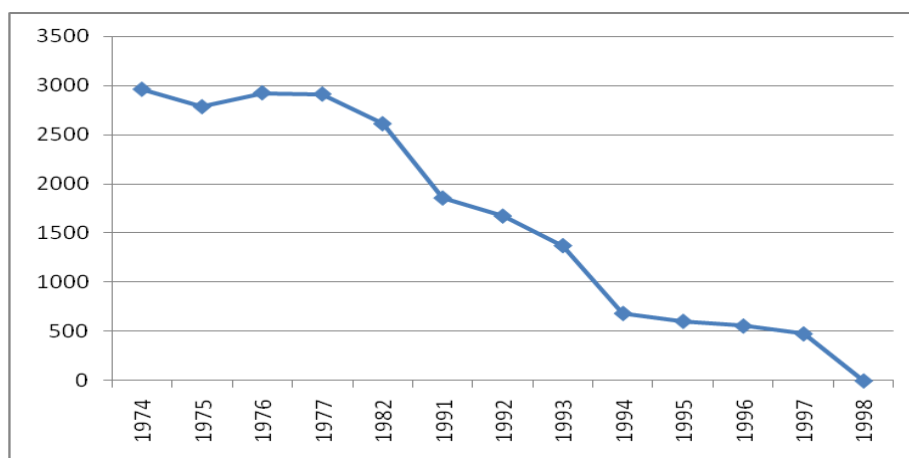
<sup>139</sup> Noticiero CTC N° 190, febrero-marzo 1991.

<sup>140</sup> Noticiero CTC N° 220, diciembre de 1993.

despedidas. En el año 1997 la presencia de operadoras telefónicas era de 478 trabajadoras que constituían sólo el 6.8% del total de la planta para desaparecer el año 1998 de la plantilla oficial de trabajadores/as de la empresa.

Los datos de la CTC muestran que las filiales que formó la empresa para servicios específicos a fines de la década del ochenta también incluyeron a operadoras telefónicas tanto de planta como reemplazantes. El año 1995 se registraron 315 operadoras de filiales, 229 de planta y 86 reemplazantes y el año 1996, 195 de planta y 53 reemplazantes. Estos antecedentes muestran que la actividad de las operadoras también se vio afectada por las lógicas de filialización y que junto a la expulsión de la empresa central también se integraron en las nuevas empresas filiales. No existen antecedentes oficiales que muestren el paso de las operadoras expulsadas de la empresa a las filiales, pero las operadoras telefónicas entrevistadas señalaron que esto ocurrió sólo en algunos casos. Las empresas filiales operaban como unidades independientes, sin embargo, realizaban servicios específicos de la empresa central con similares formas de organización de la producción y del trabajo, lo que permite suponer que el impacto tecnológico fue similar para las operadoras telefónicas de la CTC y de las empresas filiales. La importante disminución de operadoras entre 1995 y 1996, coincidente con el proceso de expulsión de estas trabajadoras de la empresa central, permiten afirmar este supuesto.

**Gráfico N° 9 Operadoras telefónicas CTC 1974-1998.**



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC, 1974-1998.

Como se observa en el Gráfico N° 9 la expulsión de operadoras telefónicas fue sistemática y da cuenta del proceso de extinción de un oficio y de una cultura del trabajo que se transformó y asumió características diferentes en los centros de llamados o call centers a fines de la década del noventa en Chile.

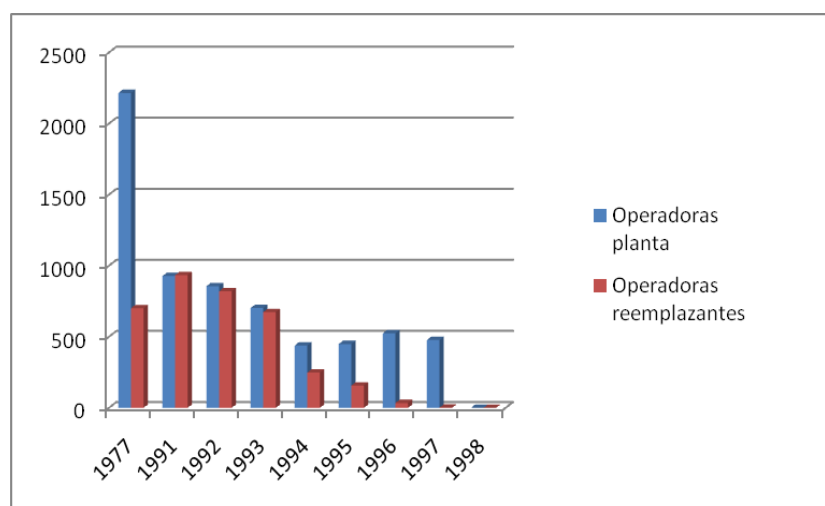
Como ya hemos señalado, en todo el periodo de estudio se evidenció la presencia de operadoras telefónicas con diferentes relaciones contractuales con la CTC: las operadoras de planta o permanentes que eran contratadas de manera indefinida, y las operadoras reemplazantes que formalmente fueron contratadas por periodos fijos en reemplazo de las operadoras de planta que solicitaban baja médica o maternal y que durante la década del setenta y parte del ochenta no contaban con los derechos laborales de las trabajadoras permanentes. La participación laboral de las operadoras telefónicas de planta y reemplazantes tuvo diferencias significativas. Los datos disponibles de la empresa muestran el año 1977 una participación laboral considerablemente más alta de operadoras de planta, que constituyeron el 76% de las trabajadoras telefónicas, lo que indica que efectivamente las trabajadoras con contrato a plazo fijo realizaban labores de reemplazo.

Es relevante que en la década del setenta, cuando las trabajadoras eran más del 40% de la fuerza de trabajo total de la empresa, las operadoras de planta constituyeran la mayoría de las trabajadoras del sector. Esta tendencia se relacionó con el mercado del trabajo nacional de este periodo, donde la gran mayoría de trabajadores/as contaba con trabajos fijos, estables y de larga duración.

Ya en la década del noventa, iniciado el proceso de privatización de la CTC, los datos de la empresa disponibles muestran, como se evidencia en el Gráfico N° 10, que esta tendencia se modificó, las trabajadoras de planta disminuyeron significativamente de 1977 a 1991 (de 76% a 50%), en cambio las reemplazantes aumentaron de 701 a 933 trabajadoras (34% a 50%). Lamentablemente no contamos con cifras oficiales de la empresa que nos permitan observar el proceso de disminución de las trabajadoras de planta y el relativo aumento de las reemplazantes durante la década del ochenta. Sin duda, este proceso se relacionó con las transformaciones propias del oficio de las operadoras que tendían a su disminución, pero se explica también por las tendencias más generales del trabajo en el país en las décadas del ochenta y noventa, en donde se promovió la tercerización y disminuyó sustantivamente el

trabajo estable y de planta permanente en las empresas. A partir del Plan laboral de 1978 impuesto por la dictadura militar las condiciones laborales comenzaron a transformarse significativamente en Chile con el aumento de la inestabilidad laboral, la flexibilización y la precariedad laboral que afectaron en mayor medida a las mujeres trabajadoras.

**Gráfico N° 10 Número de operadoras planta y reemplazantes, 1977, 1991-1998.**



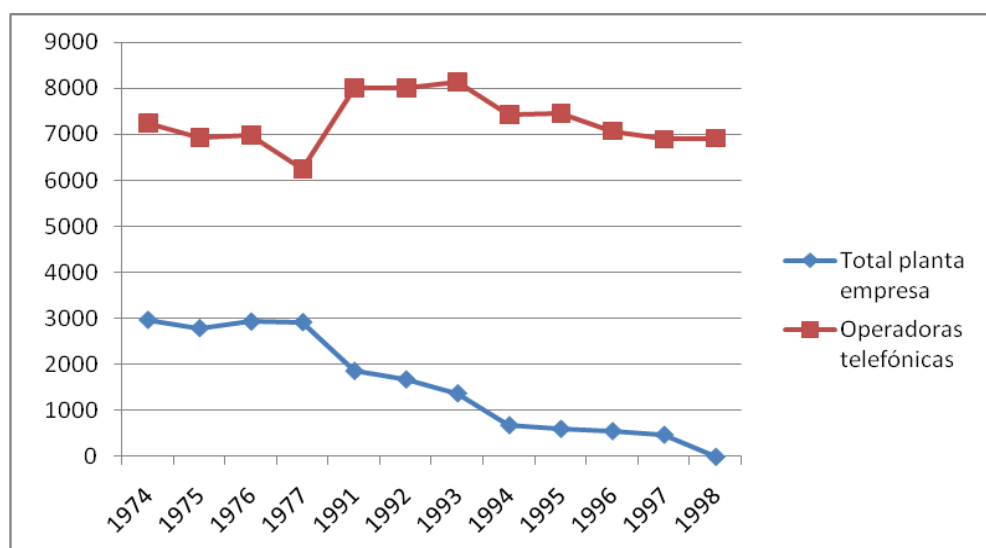
Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1977, 1991-1998.

La participación de operadoras reemplazantes y de planta disminuyó levemente en los tres primeros años de la década del noventa pero se mantuvo en cifras similares para ambos grupos hasta el año 1994, en que el inicio del servicio multicarrier comenzó a poner fin a la ya disminuida fuerza de trabajo de las operadoras telefónicas.

Entre los años 1994 y 1997 las trabajadoras de planta continuaron su restringida participación laboral relativamente estable, con un leve aumento el año 1996, sin embargo, las reemplazantes fueron expulsadas con mayor celeridad a partir de 1994. Así, el año 1997 –último año de presencia de operadoras en las plantillas oficiales de la empresa- la CTC contaba con 477 operadoras de planta y sólo una trabajadora reemplazante.



**Gráfico N° 11 Comparación evolución fuerza de trabajo total CTC y Operadoras Telefónicas, 1974-2000.**



Fuente: elaboración propia en base a Memorias Anuales CTC.

Si comparamos la evolución de la fuerza de trabajo de la empresa con las operadoras telefónicas como se observa en el Gráfico N° 11, las cifras no siguen las mismas tendencias. La disminución general de la fuerza de trabajo de la empresa que se observó en 1977 no afectó a las operadoras telefónicas, que presentaron una muy leve reducción. Las importantes pérdidas económicas que la CTC reportó entre los años 1974 y 1977 explican esta expulsión masiva de trabajadores/as de la empresa que no afectó a las operadoras telefónicas quienes se vieron más bien afectadas por las transformaciones tecnológicas. Los tres primeros años de la década del noventa se mantuvo estable la fuerza de trabajo general de la empresa y en las trabajadoras estudiadas se observó una tendencia a la reducción. En ambos casos el año 1994 implicó la expulsión de fuerza de trabajo, pero en mayor medida para las operadoras telefónicas con la aplicación de la Ley 3-A y el inicio de los servicios de multicarrier o discado directo. En la segunda parte de la década del noventa en ambos sectores se observó una disminución de la fuerza de trabajo, pero significativamente mayor entre las operadoras. Esta diferencia es aún mayor si consideramos que el proceso de filialización implicó la expulsión de trabajadores/as pero también la integración a las

nuevas empresas que se conformaron. Como se evidencia en el Gráfico N° 3, la planta total de la empresa aumentó sustantivamente si se considera la fuerza de trabajo de las filiales de la empresa. En este caso la tendencia es inversa, mientras las operadoras telefónicas disminuyeron en la segunda mitad de la década del noventa y desaparecieron como sector laboral, la fuerza de trabajo total de la empresa aumentó. Las diferencias en las tendencias de la fuerza de trabajo total de la empresa y de las operadoras telefónicas da cuenta del proceso particular de estas trabajadoras, cuya labor sufrió el impacto de los cambios tecnológicos, su desaparición como cultura del trabajo y posteriormente la transformación de la atención telefónica en los call centers.

#### **4.2. Perfil de las operadoras telefónicas de la CTC: caracterización.**

En este punto se describe el perfil de las operadoras caracterizándolas según grupos de edad, estado civil, nivel educacional, antigüedad laboral y distribución por ciudades.

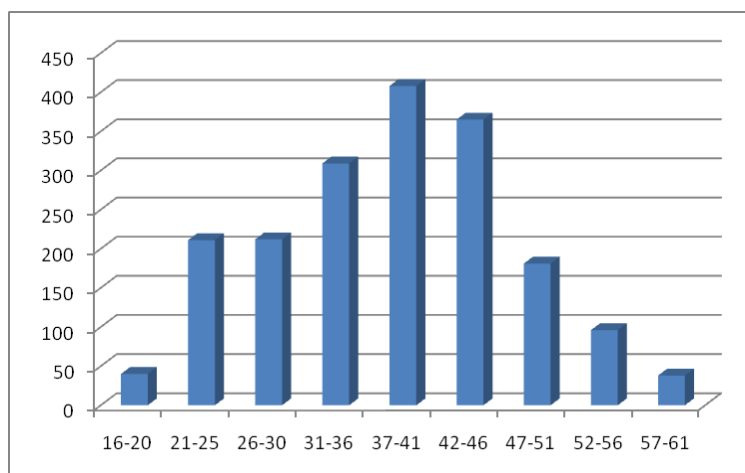
##### **4.2.1. Grupos de edad de las operadoras telefónicas.**

El primer año para el que contamos con información oficial de la empresa -1991- se observa que la mayoría de las operadoras se concentró entre los 31 y 46 años de edad, como se evidencia en el Gráfico N° 12. El 22% de las trabajadoras se ubicó en el tramo 37-41 años de edad, el 20% entre los 42-46 y el 16.6% entre los 31-36 años de edad. Se evidencia que en 1991 las operadoras no constituyeron una fuerza de trabajo juvenil sino más bien de trabajadoras adultas. Entre los 16 y 20 años sólo se encontraba el 2% de las trabajadoras y en el tramo 15- 21 años el 10.6%. Es necesario señalar que la mayoría de las operadoras tenía una antigüedad laboral importante en la empresa e ingresaron a la CTC entre los 19 y 23 años de edad.

Al analizar los datos desagregados para operadoras de planta y reemplazantes el año 1991 se constataron diferencias significativas. Como se observa en el Gráfico N° 13, las operadoras reemplazantes se concentraron en el tramo 31-36 años de edad (29%) y en un 22.6% entre los 21 y 25 años de edad, a diferencia de las operadoras de planta cuyas edades fluctuaron mayoritariamente (36%) entre los 42 y 46 años de edad y un 27% entre los 37 y

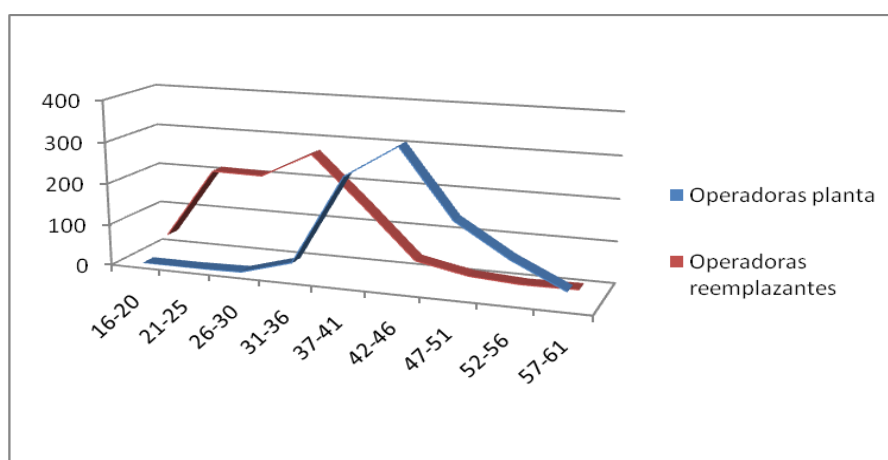
41 años de edad. Las operadoras de planta tenían en el año 1991 un promedio de edad mayor que el de las operadoras reemplazantes, las cuales eran 10 años menores que las primeras.

**Gráfico N° 12 grupos de edad operadoras CTC, 1991.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Gráfico N° 13 Distribución por edad de operadoras de planta y reemplazantes, 1991.**

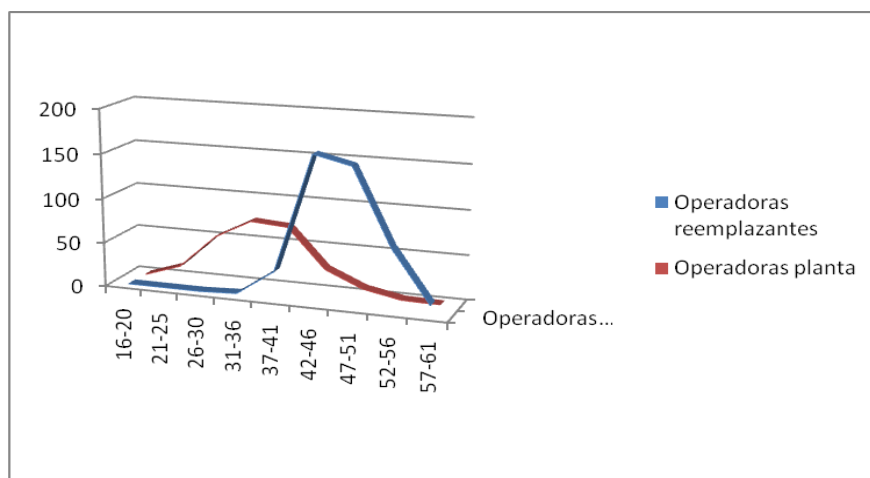


Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Al analizar la edad de las trabajadoras en el año 1994 se constató un patrón similar al año 1991. El 28% de las operadoras tenía entre 42 y 46 años de edad y el 24% entre 47 y 51 años. La diferencia entre las trabajadoras de planta y las reemplazantes se mantuvo: las primeras se concentraron mayoritariamente (37%) entre los 42 y 46 años, en cambio las segundas se concentraron (30%) entre los 31 y 36 años de edad. Estos antecedentes son similares a las edades de la fuerza de trabajo femenina en Chile en este periodo, donde la mayoría de las trabajadoras (27.5%) tenían edades entre los 35 y 44 años y en un 17.2% entre los 45 y 54 años de edad (Escobar, 1999).

El Gráfico N° 14 muestra como la reducción significativa del total de operadoras telefónicas en el periodo 1991 y 1994 -desde 1860 a 686 telefonistas- afectó a las trabajadoras reemplazantes más jóvenes. En las trabajadoras de planta se mantuvieron los rangos de edad, sin embargo, en las operadoras reemplazantes el grupo entre 21 y 25 años disminuyó sustantivamente, lo que evidencia que la expulsión de trabajadoras en este periodo afectó a los sectores más jóvenes de operadoras.

**Gráfico N° 14 Grupos de edad de operadoras de planta y reemplazantes, 1994.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1994.

Las operadoras telefónicas que fueron entrevistadas iniciaron su vida laboral en las décadas del cincuenta, sesenta y setenta -tanto en las salas de tráfico de grandes ciudades como en las pequeñas centrales telefónicas-, y comenzaron su actividad laboral entre los 18 y 21 años de edad. Este antecedente coincide con los datos oficiales de la empresa que señalan que las trabajadoras que ingresaron entre los años 1966 a 1975 a la CTC comenzaron su vida laboral en esta empresa con edades entre los 19 y 23 años. La incorporación al trabajo de las operadoras telefónicas se realizó en edades más bien tempranas, considerando que en la década del setenta la fuerza de trabajo femenina estaba compuesta en un 46% por personas entre 25 a 44 años de edad, debido a la mayor escolarización de las mujeres entre 1960 y 1970 (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 333).

#### **4.2.2. Estado civil de las operadoras telefónicas.**

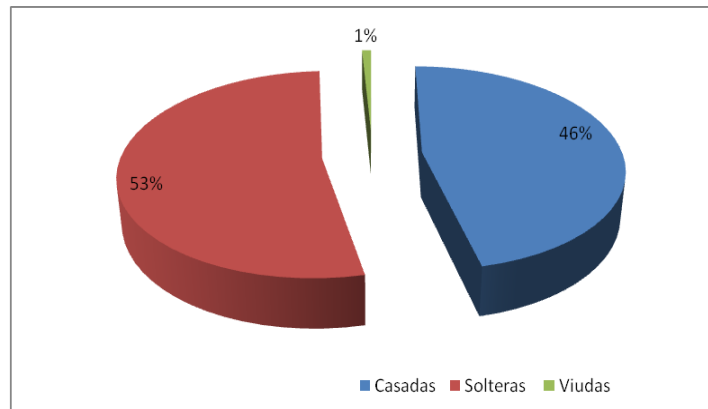
Como se evidencia en el Gráfico N° 15 al analizar el total de las operadoras en el año 1991, no se observó una diferencia significativa entre trabajadoras casadas y solteras, con una leve diferencia de 6% más de mujeres solteras. Esta situación se relaciona con las transformaciones que se evidenciaron en Chile, donde progresivamente la tasa de nupcialidad fue disminuyendo desde la década del treinta en adelante<sup>141</sup>.

Es importante considerar que en las últimas décadas en Chile las relaciones de convivencia de hecho se han constituido en una forma de relación familiar recurrente, especialmente en los sectores medios y empobrecidos, sin embargo, los datos oficiales del país no registraban esta información. Es probable que un número importante de trabajadoras que aparecían formalmente registradas como solteras en los antecedentes de la empresa mantuvieran relaciones de convivencia estable.

---

<sup>141</sup> La tasa de nupcialidad en Chile comenzó a decrecer después de los años 30, posteriormente tendió a estabilizarse entre 1950 y 1990 en torno a 7 matrimonios por cada mil habitantes, para luego continuar disminuyendo, llegando a una tasa de nupcialidad inferior a 4, en 2010 (INE, 2012).

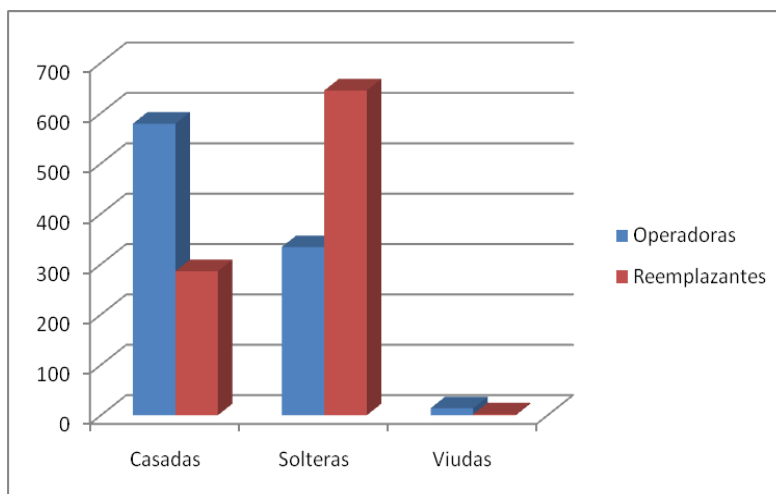
**Gráfico N° 15 Estado civil operadoras telefónicas, 1991.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Al desagregar los datos de las cifras oficiales del año 1991 se observan en el Gráfico N° 16 diferencias significativas en el estado civil de las operadoras de planta y las reemplazantes. Las operadoras de planta eran en un 67% casadas a diferencia de las operadoras reemplazantes que en su mayoría (66%) eran solteras. Esto puede dar cuenta que el trabajo de reemplazantes era una opción laboral de las mujeres solteras y más jóvenes.

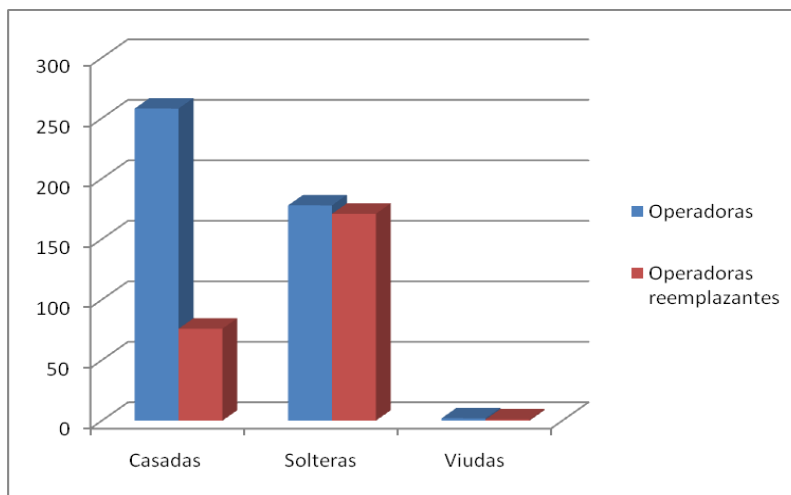
**Gráfico N° 16 Estado civil operadoras de planta y reemplazantes, 1991.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Desde una perspectiva crítica al trabajo femenino como “complementario” al trabajo masculino, se evidencia que el trabajo más estable de las operadoras telefónicas era realizado por mujeres casadas lo que sugiere que su salario formaba parte fundamental de los ingresos familiares. Las entrevistas realizadas a las operadoras corroboran esta situación: el salario de las operadoras -en promedio más alto que los de otros trabajadores/as de igual calificación- era fundamental en los ingresos familiares y en muchos casos constituía el ingreso principal de las familias. Sin embargo, en los relatos de las mujeres entrevistadas no se observan diferencias sustantivas en la relevancia de los ingresos de las trabajadoras de planta o reemplazantes en el presupuesto familiar.

**Gráfico N° 17 Estado civil: operadoras de planta y reemplazantes, 1994.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1994.

Al comparar el estado civil de las operadoras telefónicas en los años 1991 y 1994, se observa que en ambos periodos las cifras totales de mujeres casadas y solteras eran similares. Como se evidencia en el Gráfico N° 17, continúa la tendencia a un mayoritario número de mujeres casadas entre las operadoras de planta, sin embargo, se iguala el número de mujeres solteras entre trabajadoras de planta y reemplazantes, lo que podría indicar que la fuerte reducción de operadoras que se produjo en el año 1994 con el inicio del multicarrier, afectó mayormente a trabajadoras reemplazantes solteras.

La distribución de edad de las operadoras se relaciona con los datos del estado civil, donde las trabajadoras reemplazantes eran más jóvenes, mayoritariamente solteras y las primeras en ser expulsadas de la fuerza de trabajo de la empresa en el proceso de desmantelamiento del oficio de las operadoras telefónicas.

La empresa telefónica no contaba con datos oficiales sobre el número de hijos/as de las operadoras telefónicas.

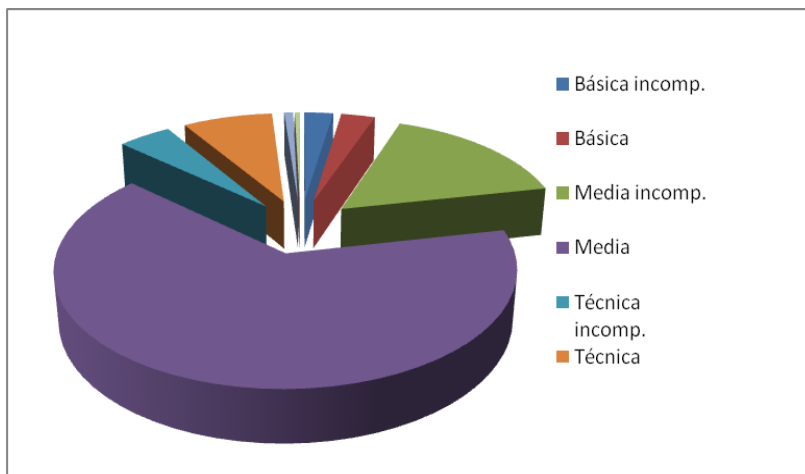
En el caso de las operadoras telefónicas entrevistadas, todas se incorporaron al trabajo en la empresa telefónica entre los 18 y 21 años de edad, sin relaciones de pareja estable. Excepto en un caso que se mantuvo soltera, todas las entrevistadas se casaron durante el periodo laboral en la CTC. No se observaron diferencias en el estado civil de las operadoras de planta y reemplazantes entrevistadas. La mayoría de las trabajadoras entrevistadas tuvo entre uno y tres hijos/as en el periodo de trabajo en la CTC, excepto en un caso, en el cual la trabajadora se mantuvo soltera y sin hijos/as. Sólo una de las trabajadoras entrevistadas, operadora de Concepción, se retiró del trabajo remunerado en la CTC en el periodo de nacimiento de sus dos hijos/as y se reintegró tres años después. Todas las demás entrevistadas se mantuvieron en sus funciones como operadoras durante su matrimonio y crianza de los hijos/as. La continuidad de las telefonistas en sus trabajos durante la crianza de los hijos/as coincide con la tendencia que se observó en el país, donde aumentó progresivamente la cantidad de mujeres en edad reproductiva y con hijos/as que no se alejan del mercado del trabajo. Como señalan Mauro, Godoy y Díaz (2009), las mujeres en Chile aumentaron de un 40% en 1987 a un 46% en 1996 en el tramo de 25 a 44 años, en un periodo del ciclo vital de crianza de hijos/as, lo que evidenció cambios en el comportamiento laboral de mujeres.

#### **4.2.3. Nivel educacional de las operadoras telefónicas.**

Como se observa en el Gráfico N° 18, los datos oficiales de la empresa del año 1991 muestran que la gran mayoría de operadoras telefónicas de planta había cursado la enseñanza secundaria completa: el 64% tenía educación media completa, un 16% secundaria incompleta, y un 7.6% había cursado la enseñanza media de carácter técnico.



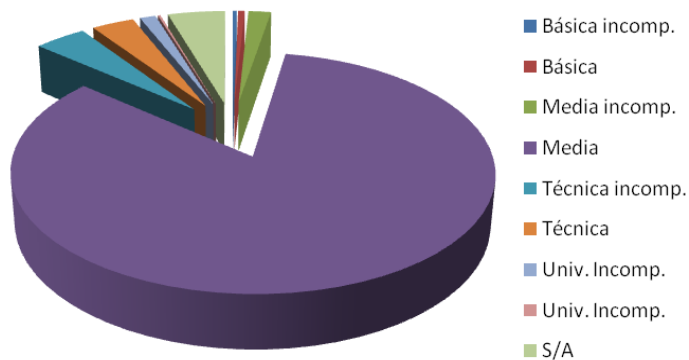
**Gráfico N° 18 Nivel educacional Operadoras de planta, 1991.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Como se evidencia en el Gráfico N° 19, y a diferencia de las trabajadoras de planta, las reemplazantes mostraron un porcentaje mayor de operadoras con enseñanza secundaria completa (83%), lo que podría relacionarse con el promedio de edad relativamente menor que las trabajadoras permanentes.

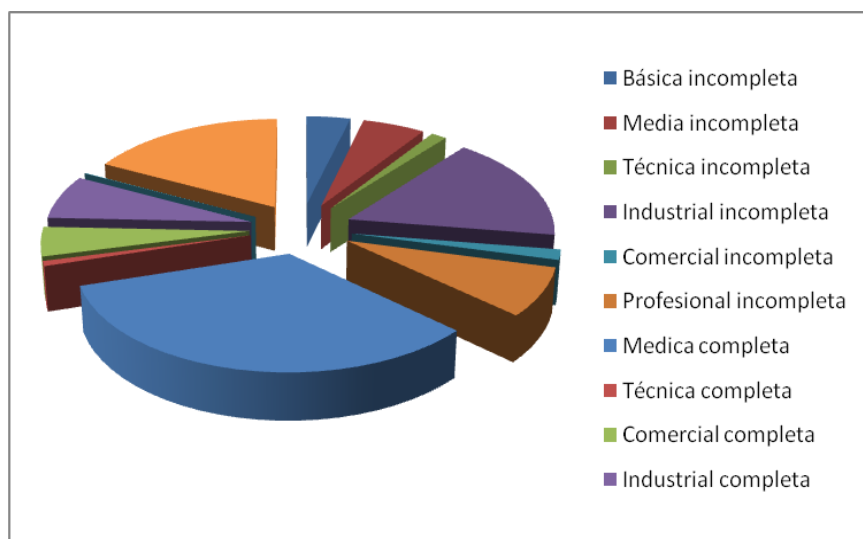
**Gráfico N° 19 Nivel educacional Operadoras reemplazantes, 1991.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Es necesario considerar que la enseñanza básica obligatoria se instituyó en Chile en 1920 pero la secundaria sólo en el año 2003, por lo cual en las décadas del setenta al noventa el nivel de educación secundario completo permitió el acceso a trabajos de mejor calidad. Como señala Pardo (1987) entre 1960 y 1982 las mujeres mayores de 15 años que no tenían ninguna educación disminuyeron de 17.3% a 7.4% y la población con diez años y más de educación aumentó de 10.6% a 32.3%, especialmente entre las mujeres activas (de 18.7% a 48%). Según Mauro, Godoy y Díaz (2009: 333), estos datos no necesariamente reflejan que las mujeres tuvieran mayores niveles de educación que los hombres sino que contar con educación era, en el caso de las mujeres, un factor con mayor incidencia en la inserción laboral.

**Gráfico N° 20 Nivel educacional fuerza de trabajo total CTC, 1991.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Al analizar el nivel educacional de la totalidad de la fuerza de trabajo de la empresa estudiada se observa -como se constata en el Gráfico N° 20- que el año 1991 el mayor porcentaje de trabajadores/as había cursado la enseñanza secundaria (33.5%). Si le sumamos el 16.7% que había cursado la enseñanza secundaria industrial, se evidencia que la mitad de la fuerza de trabajo de la empresa telefónica tenía en el año estudiado la misma

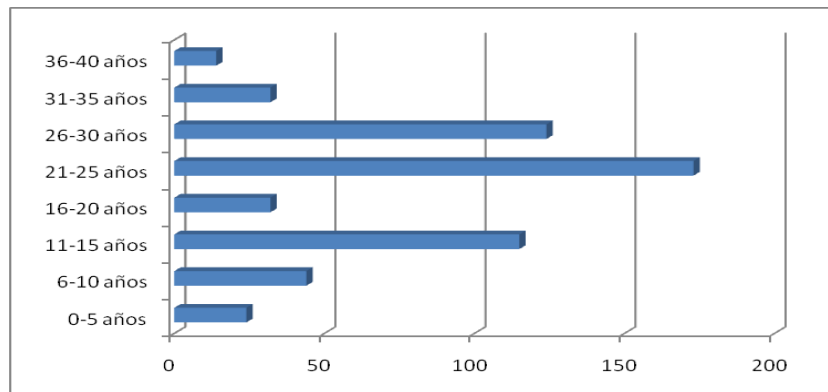
formación que las operadoras telefónicas. Sólo un 17% de los trabajadores/as tenía formación universitaria completa y un 7.7% universitaria incompleta. Se observan niveles de formación más diversificados que los que presentaban las operadoras telefónicas lo que se relacionó con la diversidad de funciones que requería una gran empresa de comunicaciones y con las transformaciones tecnológicas que se realizaron en este periodo con el proceso de digitalización (1988-1993).

En el caso de las trabajadoras entrevistadas se constató una formación mayor que la señalada en los datos oficiales de la empresa en cuanto la mitad de ellas había cursado estudios técnicos o universitarios incompletos al ingresar a la empresa. Todas las operadoras entrevistadas, excepto una, terminaron la enseñanza secundaria y la mitad realizó otros estudios: tres de ellas estudiaban en la Universidad cuando se incorporaron al trabajo remunerado en la Compañía de teléfonos (traducción inglés-francés, control de calidad y pedagogía), tres estudiaban carreras técnicas (secretariado y enfermería), y dos habían terminado cursos de perfeccionamiento (arsenalera e idiomas). Sólo una de las operadoras terminó su formación universitaria como Profesora de enseñanza básica mientras trabajaba en la empresa telefónica.

#### **4.2.4. Antigüedad laboral de las operadoras telefónicas.**

Los únicos datos oficiales de la empresa respecto a la antigüedad laboral de las telefonistas corresponden al año 1996 y evidencian que la mayoría de las operadoras había ingresado a la CTC en la primera mitad de la década del setenta. Como se observa en el Gráfico N° 21, la mayoría (31%) de las operadoras telefónicas tenía el año 1996 una antigüedad laboral entre 21 y 25 años, seguidas de las operadoras con una permanencia en la empresa entre 26 y 30 años (22%). El tercer grupo de mayor antigüedad en este año de estudio es el que se mantuvo entre 11 y 15 años en sus puestos de trabajo (21%). Es necesario considerar que en el año 1996 ya se había iniciado el proceso de término de la actividad de las operadoras telefónicas y su expulsión o reasignación en otras labores en la empresa generado por la Ley 3-A y el inicio del multicarrier. Es posible que los altos costos de despedir a trabajadoras con antigüedades laborales considerables mantuviera en sus puestos de trabajo a estas operadoras.

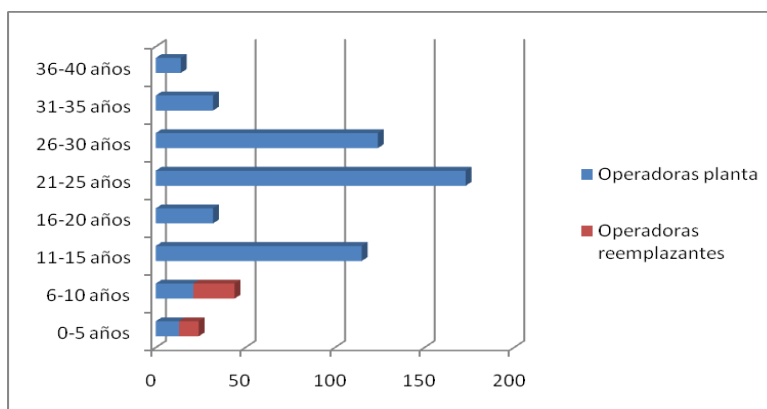
**Gráfico N° 21 Antigüedad laboral total operadoras telefónicas, 1996.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

Si comparamos la antigüedad laboral de las operadoras permanentes y las reemplazantes en el Gráfico N° 22, se observan diferencias significativas: las trabajadoras de reemplazo se concentraban entre los 6 y 10 años de antigüedad y en menor medida entre los 0 y 5 años, significativamente menor que la permanencia de las operadoras de planta que se concentraban entre los 21 y 30 años de antigüedad laboral. Es necesario considerar que el año 1996 la empresa había expulsado a la gran mayoría de las operadoras reemplazantes, por lo que es un dato que no necesariamente da cuenta de los periodos anteriores de mayor participación de estas trabajadoras en la empresa.

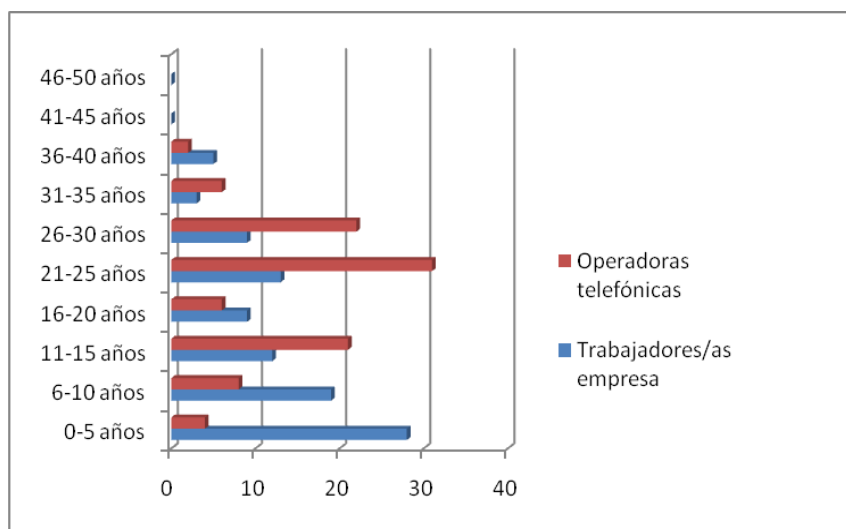
**Gráfico N° 22 Antigüedad laboral operadoras de planta y reemplazantes, 1996.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

Si comparamos la antigüedad laboral de la fuerza de trabajo total de la empresa con la de las operadoras telefónicas el año 1996, se constata que estas últimas tuvieron una permanencia significativamente mayor en la Compañía. Como se observa en el Gráfico N° 23, la mayoría (28%) de los trabajadores/as se mantuvo en la empresa entre 0 y 5 años, en segundo lugar (13%) entre 6 y 10 años de antigüedad y un porcentaje menor (13%) entre los 21 y 25 años. Como se mencionó con anterioridad, la mayoría de las operadoras telefónicas tenía el año 1996 una antigüedad laboral entre los 21 y 25 años y entre los 26 y 30 años.

**Gráfico N° 23 Porcentaje antigüedad laboral trabajadores Telefónica y operadoras telefónicas, 1996.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

Las telefonistas entrevistadas trabajaron como operadoras telefónicas en la CTC entre los años 1959 y 1998. Una de ellas inició su actividad laboral en la Compañía a fines de la década del cincuenta, cinco en la década del sesenta y la gran mayoría -catorce- ingresaron en la década del setenta. Cinco de las operadoras entrevistadas laboraron en la Compañía telefónica menos de diez años, ocho de ellas entre diez y veinte años, cinco operadoras entre veinte y treinta años. Sólo dos de ellas trabajaron en la CTC más de treinta años (Ver anexo). Estos datos dan cuenta de las operadoras telefónicas como un sector que

permaneció con condiciones laborales de un régimen laboral que en la década del noventa se desdibujó en Chile. Las reformas laborales de la dictadura instalaron la fragmentación productiva, la precarización del trabajo y la inestabilidad laboral. En esta década, la mayor parte de la fuerza de trabajo mantuvo una alta rotación laboral<sup>142</sup> -especialmente las trabajadoras-, lo que se evidenció en la reducida antigüedad laboral de la mayoría de los trabajadores/as de la empresa telefónica estudiada. En 1996 las escasas operadoras telefónicas que se mantenían en la Compañía telefónica dan cuenta de una actividad laboral que se encontraba en proceso de extinción y de condiciones laborales que respondían a formatos anteriores a las medidas neoliberales de reorganización del mundo del trabajo en Chile.

#### **4.2.5. Distribución de operadoras telefónicas por ciudades.**

Durante todo el periodo estudiado la gran mayoría de las operadoras telefónicas se concentró en la capital del país, Santiago. En la década del setenta la capital nacional concentraba el 57% de las operadoras telefónicas del país<sup>143</sup> y en el periodo 1991 a 1996 se evidenció una presencia importante de operadoras telefónicas en la ciudad de Santiago, que concentró en 1991 al 39%<sup>144</sup> de la población nacional. La conformación centralista del Estado chileno y el proceso migratorio campo-ciudad que se inició con la industrialización, son factores que permiten entender la creciente concentración de población en la capital nacional, y por tanto, la concentración de todos los servicios públicos y privados y de la fuerza de trabajo.

Como se mencionó anteriormente, las operadoras telefónicas trabajaban tanto en los Departamentos de tráfico de las grandes ciudades como en las pequeñas centrales

---

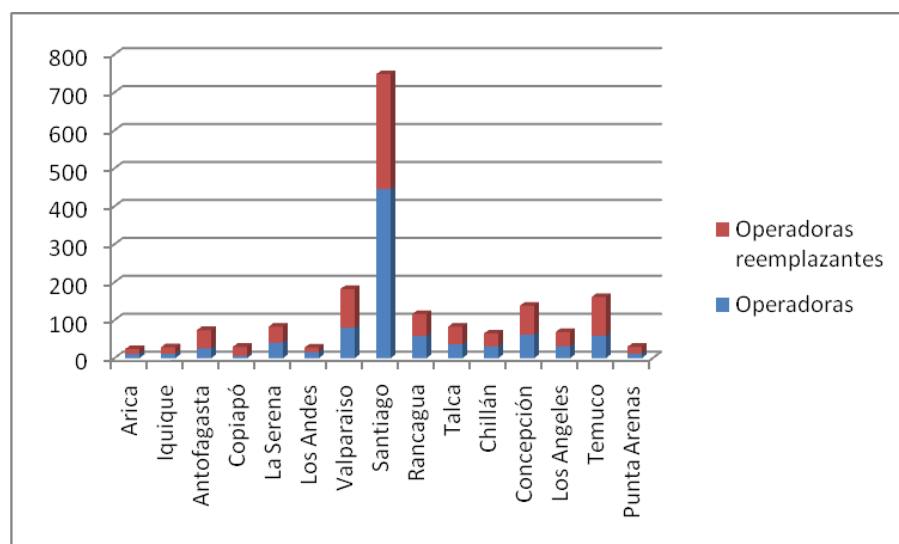
<sup>142</sup> En 1996 el 14,8% por ciento de la población en edad de trabajar se movió de su condición de actividad o de categoría ocupacional. Esto significa que, en promedio, casi 1 millón y medio de personas modificaron, cada tres meses, su situación laboral, transitando entre las situaciones de ocupación, desocupación e inactividad, o bien, permanecieron ocupados, pero cambiaron la categoría ocupacional en la que se situaban (Dirección del trabajo, 2002: 7).

<sup>143</sup> Memoria anual CTC, 1974.

<sup>144</sup> INE (2008) Chile: Proyecciones y Estimaciones de Población. 1990-2020 País y Regiones. INE: Santiago de Chile.

telefónicas ubicadas en comunas de menor densidad poblacional o localidades. Sin embargo, los datos oficiales de la empresa identifican solo a las ciudades más grandes del país, habitualmente capitales regionales. Como se evidencia en el Gráfico N° 24, la ciudad de Santiago concentró en 1991 a la mayoría (40%) de las operadoras del país (445 operadoras de planta y 303 operadoras reemplazantes). La segunda ciudad que concentró el mayor número de trabajadoras telefónicas, y también de población a nivel nacional, fue Valparaíso, con un 9.7% de operadoras (80 de planta y 102 reemplazantes). La tercera ciudad que concentró mayor número de trabajadoras telefónicas fue Temuco, en el sur del país, con un 8.6% de operadoras (59 de planta y 102 reemplazantes). La cuarta ciudad fue Concepción, con un 7.4% de operadoras (62 de planta y 76 reemplazantes). En 1991 la ciudad de Arica, en el norte del país, mantuvo el número más bajo de trabajadoras: 11 operadoras de planta y 13 reemplazantes.

**Gráfico N° 24 Distribución de operadoras permanentes y reemplazantes por ciudades, 1991.**

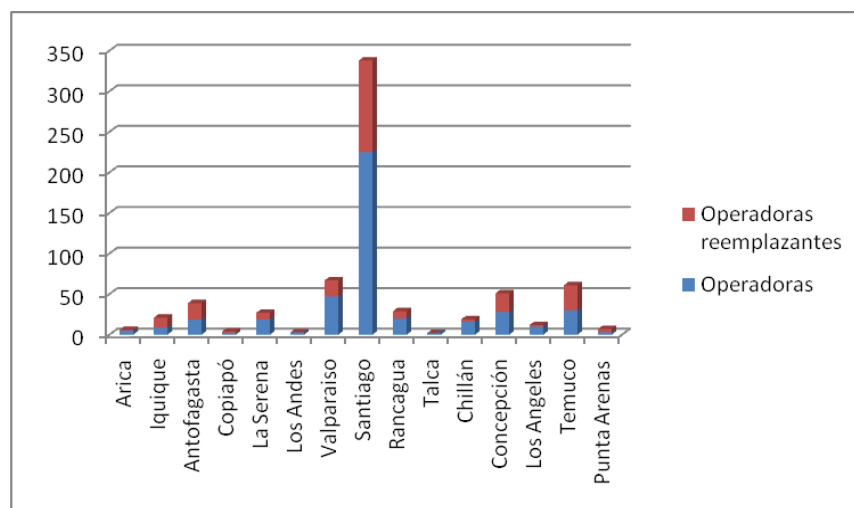


Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

En los gráficos N° 25 y 26, se observa que esta tendencia se mantuvo y se profundizó en los años 1994 y 1996, en el proceso de progresivo de cierre de las plantas telefónicas más pequeñas y la concentración de las operadoras en la ciudades más grandes del país.

La concentración de las operadoras telefónicas en Santiago fue también parte de la situación de la fuerza de trabajo en el país: en 1996, el 43% se concentraba en la región metropolitana, el 11.9% en la región del Bío-Bío -capital Concepción- y un 9.6% en la región de Valparaíso (Escobar, 1999).

**Gráfico N° 25 Distribución de operadoras por ciudades, 1994.**

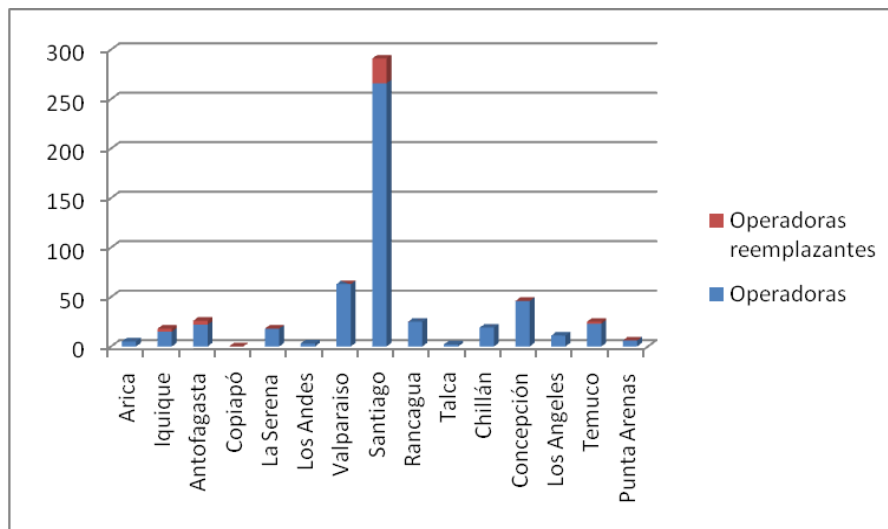


Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991-1998.

Como se evidencia en los gráficos N° 25 y N° 26, la progresiva disminución de las operadoras telefónicas en todas las ciudades del país, fue mayor entre las reemplazantes, es decir, quienes primero fueron expulsadas de la fuerza de trabajo de la empresa fueron estas trabajadoras.



**Gráfico N° 26 Distribución de operadoras por ciudad, 1996.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

#### **4.3. Inicio de las trayectorias laborales de las operadoras telefónicas entrevistadas.**

Casi la totalidad de las trabajadoras entrevistadas para este estudio iniciaron sus trayectorias laborales remuneradas en la Compañía de Teléfonos de Chile CTC a inicios de la década del setenta con edades entre los 18 y 23 años, sólo en un caso la operadora ingresó a la empresa luego de realizar otros trabajos vinculados al sector servicios.

En las pequeñas centrales telefónicas de las localidades, el conocimiento de las familias y su situación particular, permitió que las encargadas buscaran directamente a las trabajadoras que les parecían idóneas para la labor de operadora telefónica. En estos casos no había exigencias formales, incluso una trabajadora inició su actividad en la década del sesenta sin la enseñanza secundaria terminada. Como señaló Carmen, encargada de la central de Cabrero, lo relevante era la formación y la práctica concreta que mostraba las habilidades específicas para el desempeño de la labor,

*Yo misma buscaba a las operadoras, como yo conocía a la gente cuando terminaba su cuarto medio, las humanidades eran en ese tiempo, yo citaba a tal persona a ver si quería trabajar, que edad tenía, su currículum, y las preparaba yo un mes y tenían que aprender teoría y práctica. Y tenían que aprender, hubo algunas que no pudieron quedar porque les costaba mucho, les quedaba grande. Le pude dar trabajo a las colegas de aquí de Cabrero que yo sabía que habían terminado sus estudios y que deseaban trabajar, gente de familia abnegada, papás de nueve, ocho hijos, les costaba...*

En las grandes ciudades en cambio, las trabajadoras se informaban del requerimiento de operadoras telefónicas a través de los medios de comunicación masiva y en la mayoría de los casos a través de datos de amigos/as y familiares. En todos los casos mencionaban las exigencias de pruebas de conocimientos y exámenes para ingresar a la Compañía telefónica. Especialmente las trabajadoras que ingresaron a la empresa en la década del setenta participaron en postulaciones masivas de concursantes a los puestos de operadoras telefónicas. Ernestina, que ingresó a la empresa telefónica en Santiago el año 1977 señaló,

*...me dijeron que había un concurso, eso fue en Santiago, se presentaron como quinientas personas, fue filtrar, filtrar y dejaron un grupo de treinta y tantas personas. En este tiempo te tomaban la estatura y el largo de brazos que era importante por el uso de las clavijas, el psicólogo y cultura general, esos tres temas, el más importante de esos era el psicólogo. Ahí hice un curso de más o menos un mes como operadora y luego en octubre vine a trabajar.*

Las trabajadoras que aprobaban estos exámenes pasaban por una capacitación remunerada de un mes, luego de la cual comenzaban su labor como operadoras telefónicas. Las operadoras de las centrales pequeñas, en cambio, aprendieron directamente de la práctica.

Al ingresar a la empresa, las operadoras telefónicas vivían con sus familias de origen, familias nucleares y extendidas, en convivencia con sus madres, padres, hermanos/as abuelos/as, y otros familiares. La mayoría de las familias de origen de las operadoras estaba compuesta por numerosos hijos/as -entre tres y nueve-, como era la composición habitual de las familias en Chile en este periodo<sup>145</sup>. La situación de las familias de origen de las

---

<sup>145</sup> En 1970, el promedio de hijo/as al nacer era de 4.05 (INE, 2010).

operadoras correspondía mayoritariamente a la de la clase obrera urbana calificada, con ingresos estables y seguridad social. En la mayoría de los casos analizados, los padres de las trabajadoras entrevistadas fueron obreros calificados que laboraron en las grandes industrias de las ciudades: textiles, siderúrgicas, mecánicas. En las localidades, era escasa la ocupación agrícola de los padres quienes se ocupaban mayormente en labores de servicios. En muy pocos casos se observó movilidad ascendente (desde labores agrícolas de subsistencia a cargo directivo en la empresa y un docente universitario). Las madres de las operadoras telefónicas se ocupaban del trabajo doméstico y del cuidado de los hijos/as (sólo una de ellas trabajó remuneradamente como secretaria de gerencia), lo que coincide con la baja tasa de participación femenina en la fuerza de trabajo en el país en este periodo. A diferencia de la composición diversa y de una importante participación de trabajadoras provenientes de la pequeña burguesía en España e Italia (Savelli, 2002; Borderías, 1993), en Chile las operadoras telefónicas provenían en su gran mayoría de familias obreras.

Los ingresos de las familias de origen de las trabajadoras generalmente no permitían el acceso a la educación superior de los hijos/as, como se evidenció en la formación secundaria de la gran mayoría de las operadoras telefónicas de la CTC. Sin embargo, en el caso de las trabajadoras entrevistadas, tres de ellas estudiaban en la Universidad cuando se incorporaron a la Compañía y cinco estudiaban carreras técnicas.

La formación universitaria era una aspiración de las operadoras telefónicas y formaba parte de las nociones de movilidad ascendente instaladas en el país en la década del setenta. Sin embargo, algunas optaron por incorporarse al mercado laboral y no continuar sus estudios universitarios, considerando las condiciones laborales favorables de la empresa telefónica. Como señaló Isaura, operadora de Concepción,

*El sueldo no era malo, yo lo pasaba chanco, como vivía con mis papás. Y el trabajo me quedaba a cinco cuadras de la casa, no tenía que tomar bus ni nada. Y teníamos turnos de día, de tarde, de noche. Mi papá me pregunto qué iba a hacer, seguir trabajando o estudiando en la universidad y como estaba tan bien en el trabajo quise seguir en la Compañía mejor.*

Las necesidades económicas y de subsistencia familiar fueron las motivaciones principales de las operadoras telefónicas para incorporarse al mercado laboral, tanto en las décadas del sesenta, como en las del setenta y ochenta. El salario de las operadoras formaba parte importante de los ingresos de sus familias de origen, como lo demuestra el caso de Ester, operadora de Santiago, quien debió incorporarse al mercado de trabajo ante la difícil situación económica y política después del golpe de Estado de 1973,

*Yo quería estudiar biología, pero como soy hija única mis padres no me dieron permiso, vinieron las vacas flacas, la ecatombe económica y tuve que comenzar a trabajar porque mi papá no me podía financiar. Vino la hecatombe del golpe de Estado y mi papá era contador, trabajaba en un diario de izquierda y terminó toda su actividad con el golpe y tuve que comenzar a trabajar.*

La imposibilidad de acceder a estudios superiores, la insatisfacción de realizar el trabajo doméstico, la autonomía de ingresos, y la independencia de los padres, fueron también motivaciones de las jóvenes mujeres, como Marta operadora de Concepción, que inició un proyecto de vida independiente de su familia de origen,

*Estudí un año y congelé el semestre siguiente y seguí trabajando en la Compañía para juntar mis cosas para casarme. No volví a estudiar. Yo quería tener mi plata, mi independencia, en esos años no había tanto acceso, yo misma me hacía mis pantalones, les lavaba camisas a mis tíos, me compraba lana y yo me tejía, mi mamá cosía para nosotros y a mí me tocaba ayudarle,*

La incorporación de las jóvenes mujeres a la empresa telefónica significó en el caso de la mayoría de las familias obreras una movilidad social ascendente relativa. La estabilidad laboral, los altos sueldos en comparación al salario obrero de la época y el estatus que se asignaba a la Compañía de teléfonos, eran consideradas por las operadoras y sus familias como condiciones laborales y de vida más satisfactorias que las de sus padres, pero no implicaron modificaciones en la inserción de clase de las trabajadoras entrevistadas. En algunos casos excepcionales -donde el padre de la operadora logró ascender de su condición obrera o en el caso de padres profesionales-, el trabajo de las operadoras podría

ser considerado como parte de una movilidad social descendente, como se observó en el testimonio de Isaura, operadora de Concepción,

*Mis dos hermanos son ingenieros, ellos estudiaron en la universidad y a mí me da lo mismo, aunque fuera menos me da lo mismo, como mi mamá fue secretaria de gerencia, trabajo como diez años y mi papá fue empleado, fue obrero, surgió de abajo y ¡llegó a ser de director laboral de la empresa de Huachipato. ¡No, nunca fue tema de discriminación, nada, nada!*

#### **4.4. División sexual del trabajo en el espacio doméstico de las telefonistas entrevistadas, 1971-1989.**

Como se mencionó anteriormente, las operadoras entrevistadas se incorporaron al trabajo remunerado entre los 18 y los 24 años de edad, sin hijos/as ni relaciones de pareja estable. La mitad de ellas establecieron relaciones matrimoniales y tuvieron entre uno y tres hijos/as durante su trabajo en la CTC, entre los años 1971 y 1989.

Todas las operadoras que tuvieron hijos/as recurrieron al trabajo doméstico remunerado de otras mujeres. Los salarios de las operadoras telefónicas les permitieron financiar el trabajo de los quehaceres domésticos y de cuidado de los niños/as, habitualmente durante los primeros diez años desde el nacimiento de sus hijos/as. Junto al trabajo asalariado las operadoras entrevistadas contaron con la ayuda de mujeres de su red familiar, generalmente sus madres, hermanas o suegras que se ocupaban del cuidado de sus hijos/as y de la supervisión del trabajo doméstico remunerado. En la mayoría de los casos, la vinculación con las trabajadoras domésticas era informal, no contaban con contrato de trabajo ni seguridad social. La progresiva incorporación de las mujeres con formación profesional al mercado del trabajo en las décadas en estudio en Chile incrementó la utilización del trabajo doméstico remunerado, relaciones laborales habitualmente informales que no se regían por la normativa laboral exigida a otros sectores de trabajadores/as.

En la mayoría de los casos, los maridos de las operadoras entrevistadas eran trabajadores no calificados: constructores, obreros, vendedores, pequeños comerciantes, entre otros.

Algunos de ellos contaban con trabajo estable y otros con trabajos esporádicos y precarios. En los periodos en que las parejas de las operadoras no laboraban estas asumían el mantenimiento económico de la familia junto al trabajo doméstico pero con la “colaboración” de sus parejas, como se evidenció en el testimonio de Rosa, operadora de Cabrero,

*Imagínate, cuando mi marido quedó sin trabajo, yo educaba a mis hijos y mantenía la casa, solita solita, como dos o tres años, mi esposo ya estaba más viejo y le costaba encontrar trabajo en Cabrero, afuera sí, pero no aquí. Yo cocinaba en la noche y cuando yo llegaba él tenía la mesa puesta, era un marido muy eficiente. Hasta los cinco años tuve nana pero después ya los niños entran al colegio y mi marido me dijo ‘ya, yo te voy a ayudar con la casa’, entonces ningún problema, era super fácil, porque el piso se limpia super fácil, no le gusta limpiar el baño, ni lavar loza tampoco le gusta, pero eso no era drama porque yo llegaba y hacia la otra parte.*

En la mayoría de los casos los salarios de las operadoras eran más altos y estables que los percibidos por sus parejas. La economía doméstica era asumida de manera importante por las operadoras en la gran mayoría de los casos estudiados y de manera exclusiva en los cuatro casos de viudez y separación, y en los periodos de desocupación de sus parejas. Si bien sólo una de las operadoras entrevistadas señaló que el aporte de su marido a la economía familiar era nulo -pero contaba con el respaldo de la red familiar de este-, algunas trabajadoras entrevistadas señalaron como una situación recurrente que las buenas condiciones laborales de las operadoras telefónicas generaran el alejamiento de sus parejas del trabajo remunerado, como lo aseveró Carmen, operadora de Cabrero,

*Porque una de ellas su marido nunca trabajó, eso ocurrió en muchas partes, como ganábamos bien, los maridos no trabajaban, ¡a veces los maridos no trabajaron nunca! Entonces ella fue jefa de hogar, porque tenía hijos estudiando en la universidad y se tuvo que ir a trabajar afuera cuando cerraron la Compañía aquí.*

El trabajo esporádico o de mayor flexibilidad horaria de algunas parejas de las entrevistadas les permitió participar en el trabajo doméstico y de cuidado tanto en las grandes ciudades como en las localidades, pero en ningún caso se asumió la responsabilidad o la ejecución

total de este trabajo por parte de los varones. También los hijos/as de mayor edad asumieron tareas domésticas como se evidenció en el testimonio de Marta, operadora de Concepción,

*Mientras tenía turno mi marido se quedaba de dueño de casa, sobre todo cuando eran niños: tenía que hacer dos mamaderas, dos paños, dos mudas, corriendo para allá y para acá hasta que yo llegaba. Yo en la mañana me levantaba temprano, hacia las cosas, lavaba, dormía siesta cuando los niños dormían, después ya empezaron a ir al colegio así es que ahí me quedaba más tiempo. Compartíamos las labores con mi marido y con los chiquillos también, todos aprendieron a cocinar.*

Todas las operadoras entrevistadas valoraban la autonomía que les permitió el trabajo remunerado y reconocieron el relevante aporte económico que realizaban en sus familias, sin embargo, estos aspectos no parecían incidir en la negociación sobre la distribución de las tareas domésticas y de cuidado. La participación de las parejas en los quehaceres domésticos y de cuidado era considerada como “colaboración” a tareas reconocidas como una responsabilidad de mujeres. Sin embargo, en la gran mayoría de los casos se legitimó el trabajo de los hombres en estas labores, en una generación en que estas prácticas eran poco habituales en Chile. Como lo demuestran las encuestas de uso de tiempo aún en los años noventa las mujeres seguían siendo las principales responsables y ejecutoras del trabajo doméstico y de cuidado, independientemente de la cantidad de horas de trabajo asalariado que realizaran (Nieto, 1999; Sharim y Silva, 1998 citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 404).

La importante participación de las telefonistas en la economía familiar no generó una autoidentificación como jefas de hogar lo que da cuenta de la motivación por mantener los espacios de poder masculinos en la familia. Sin embargo, las trabajadoras mencionaron que la administración económica, la capacidad de inversión y la propiedad eran manejadas por ellas, lo que matiza el manejo de poder real al interior de las familias.

En la década del setenta, y con mayor desarrollo en las décadas posteriores, estaban disponibles en el mercado una serie de electrodomésticos que facilitaban la realización de los quehaceres de casa, pero que por su alto costo no eran accesibles a la gran mayoría de la población en Chile. Los salarios de las operadoras y los diversos ingresos fuera de la

remuneración mensual que recibían durante el año les permitió a la gran mayoría de ellas disponer de estos aparatos que facilitaban significativamente el trabajo doméstico y disminuían el tiempo requerido para su ejecución, como lo señaló Eliana, operadora de Santiago,

*Yo me ocupaba el día sábado de las compras y el aseo y el domingo descanso. Teníamos una señora que nos venía a planchar, a lavar. En la época fuimos de los primeros en tener teléfono, los primeros en tener lavadora automática, los primeros en tener aspiradora, los primeros en tener de todo porque podíamos hacerlo y así se hacía todo rapidito.*

También el acceso a la sala cuna de la empresa telefónica formó parte de los mecanismos disponibles para realizar el trabajo de cuidado de los hijos/as. Como se mencionó anteriormente, las reemplazantes no tuvieron acceso a sala cuna durante la década del setenta y parte del ochenta, pero las trabajadoras permanentes de las grandes ciudades contaron con buenos servicios de salas cunas cercanas a sus lugares de trabajo.

La posibilidad de cambiar y adecuar los turnos entre las propias operadoras les permitió establecer mecanismos de ayuda mutua para enfrentar los imprevistos, habitualmente ligados al cuidado de los hijos/as. La proximidad de la sede del sindicato a la sala de tráfico de la CTC en el caso de la ciudad de Santiago también permitió utilizar el espacio físico de la organización para establecer mecanismos de ayuda mutua informales, especialmente ante la necesidad de las operadoras de compatibilizar los turnos “ventana” y los horarios de escolarización de sus hijos/as.

El sistema de turnos que modificaba los horarios de trabajo permanentemente requería el manejo de diversos recursos para el cuidado de los hijos/as. Así, tanto en el trabajo doméstico como en el de cuidados, se requería del trabajo doméstico remunerado - especialmente en los primeros años de vida de los hijos/as-, se utilizó también el trabajo de cuidado de las mujeres de las redes familiares, se contó en algunos casos con el trabajo de los maridos y con el propio trabajo de las operadoras telefónicas. Los múltiples recursos con que se lograba satisfacer las necesidades del trabajo doméstico y de cuidado eran gestionados, administrados y considerados como responsabilidad última de las mujeres en todos los casos analizados. Se observa entonces una co-ejecución en el trabajo y cuidado de



los hijos/as, lo que situó a las mujeres entrevistadas como partes de una densa red de trabajo doméstico remunerado y no remunerado que ellas administraban.

La flexibilidad en el manejo del sistema de turnos, el apoyo mutuo entre las trabajadoras para la adecuación horaria, y la supervisión y control también a cargo de mujeres - probablemente con similares responsabilidades domésticas- generó que el trabajo de cuidados no sufriera la invisibilización absoluta que caracteriza el trabajo asalariado de las mujeres. Incluso en el caso de las localidades pequeñas los hijos/as de las operadoras permanecían ocasionalmente en los lugares de trabajo. Por otra parte, es posible que la relevancia del aporte de las operadoras a la economía doméstica -en algunos casos su rol como proveedoras exclusivas-, su identificación como trabajadoras y la legitimación social de su función como operadoras telefónicas, incidiera en la no invisibilización del trabajo remunerado en el espacio doméstico.

En el caso de las operadoras telefónicas se comprueba como sostiene Benería (2011), que las mujeres de clases media y alta en América Latina podían acceder al trabajo doméstico remunerado lo que les permitió desarrollar actividades laborales asalariadas. A diferencia de las obreras de las industrias en Chile, donde fue poco habitual el uso de trabajadoras domésticas asalariadas, los salarios de las teleoperadoras les permitieron acceder al apoyo de otra mujer para el trabajo doméstico y de cuidado de los hijos/as. Si bien se evidenció la participación de los varones como una “colaboración” al trabajo doméstico, la responsabilidad y la ejecución del trabajo reproductivo y de cuidado continuaban siendo de las mujeres.

Las operadoras telefónicas constituyeron un sector laboral fundamental en la empresa telefónica y parte de su identidad corporativa durante las décadas del setenta y ochenta, alcanzando casi la mitad del total de la fuerza de trabajo de la CTC en la segunda parte de la década del setenta. Las innovaciones tecnológicas y las transformaciones productivas que provocaron una reorganización de sectores laborales en la empresa telefónica, generaron un paulatino debilitamiento de la presencia de estas trabajadoras desde mediados de los ochenta hasta su término como actividad y cultura laboral en 1998. El masivo trabajo de las operadoras telefónicas formó parte de la creciente incorporación de las mujeres al trabajo en la década del setenta en Chile y de la creciente aceptación del trabajo femenino

remunerado a principios de la década del setenta, durante el gobierno de la Unidad Popular. La incorporación de las mujeres como operadoras telefónicas fue parte de las transformaciones globales del mundo del trabajo que concentró crecientemente la fuerza de trabajo en el sector servicios. Este proceso se evidenció también en Chile donde el sector servicios concentró en 1970 el 25,7% de la población ocupada compuesta en más del 50% por mujeres (Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 333).

Las operadoras telefónicas constituyeron una fuerza de trabajo juvenil que ingresó a la Compañía telefónica con edades entre los 18 y 23 años, un promedio de edad menor del observado para las mujeres que se incorporaron al mercado del trabajo en esta década ligado a mayores niveles de escolaridad. La mayor parte de las trabajadoras telefónicas alcanzó la enseñanza secundaria completa en un periodo en que las mujeres accedían crecientemente a la educación superior en Chile. En este sentido, las operadoras telefónicas constituyeron una fuerza de trabajo con una enseñanza formal mínima, similar a la mayoría de los trabajadores/as de la CTC en la década del noventa. La mayoría de las operadoras telefónicas inició su trayectoria laboral en la Compañía telefónica y permaneció entre 21 y 25 años en esta labor. La antigüedad laboral y la estabilidad del empleo de las operadoras dan cuenta de un formato de trabajo que se extendió en Chile como parte del modelo de sustitución de importaciones -con énfasis en la producción y consumo interno-, y que se modificó sustantivamente con las medidas neoliberales y la reforma laboral de la dictadura militar en 1978.

La mayoría de las operadoras telefónicas ingresó a la Compañía soltera y la mitad de ellas se casó trabajando en la empresa. A diferencia de España e Italia, donde las empresas telefónicas en los inicios de su actividad productiva expulsaban a las mujeres que contraían matrimonio (Savelli, 2002; Borderías, 1993), en Chile no se evidenciaron este tipo de medidas en las décadas estudiadas, muy posteriores a los casos europeos. Si se considera que los cambios en los patrones de relaciones de pareja en Chile se profundizaron en la década del noventa con una reducción del número de matrimonios y el aumento de la convivencia, viudos, separados y anulados (Alvear, 2005: 74), el porcentaje de trabajadoras telefónicas casadas es bajo. En capítulos posteriores se describe como las trabajadoras señalaron las jornadas laborales y el sistema de turnos de las operadoras telefónicas como

un impedimento en el establecimiento de relaciones afectivas permanentes. La mayoría de las operadoras reemplazantes -en promedio más jóvenes que las de planta- permanecieron solteras, a diferencia de las trabajadoras de planta que en su mayoría establecieron relaciones de pareja legal y estable.

Finalmente, la constatación de que la gran mayoría de las trabajadoras entrevistadas realizaban el trabajo asalariado junto al trabajo doméstico y de cuidado, permite sostener que existió una doble extracción del valor del trabajo productivo y reproductivo de las mujeres trabajadoras. Sin embargo, la utilización de trabajo doméstico remunerado y la participación central de la familia en el trabajo reproductivo, incorporan una nueva dimensión a la explotación de la fuerza de trabajo. En estos casos, el capital no sólo utilizó el trabajo reproductivo de las operadoras, sino también el de otras mujeres tanto dentro como fuera de la unidad doméstica. La explotación de la fuerza de trabajo se extendió a otras mujeres asalariadas y también a la unidad doméstica a través de los roles de género socialmente asignados a las mujeres en las sociedades occidentales.

## **CAPÍTULO 5 CONDICIONES LABORALES DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS DE LA CTC, 1970-1998.**

En este Capítulo se describen los principales aspectos de las condiciones laborales de las operadoras telefónicas desde 1970 hasta el fin de su actividad y cultura laboral en 1998. En el primer apartado se describen los tipos de contratación de las operadoras permanentes y reemplazantes. En el segundo apartado se describe el régimen salarial de las operadoras durante las décadas del setenta y ochenta, y en el tercero se comparan los salarios de ambos tipos de trabajadoras telefónicas entre los años 1991 y 1997. El cuarto apartado da cuenta de los horarios y turnos de trabajo, y el quinto de la movilidad al interior de la empresa durante todo el periodo en estudio. El último apartado de este Capítulo señala algunos aspectos de salud laboral de las telefonistas. Excepto el apartado que compara los salarios de las operadoras permanentes y reemplazantes en base a las plantillas oficiales de trabajadores/as de la empresa en la década del noventa, los demás aspectos de las condiciones laborales fueron analizados fundamentalmente en base a las fuentes orales.

### **5.1. Tipos de contratación: operadoras reemplazantes y de planta.**

En todo el periodo estudiado la CTC realizó dos tipos de contratación diferente a las operadoras telefónicas. Por una parte, estaban las trabajadoras permanentes o de planta con contrato indefinido y las mismas condiciones laborales que el resto de la fuerza de trabajo de la empresa, y por otra, las operadoras telefónicas reemplazantes, quienes tuvieron contratos por tiempo definido y formalmente cumplían la función de “reemplazar” a las operadoras de planta en los periodos en que estas últimas tomaban baja médica, licencias maternales, fiestas o vacaciones legales. Estas trabajadoras tuvieron condiciones laborales diferentes al resto de los trabajadores/as de la empresa como se describirá más adelante en este Capítulo.

Tanto las operadoras telefónicas entrevistadas que se incorporaron al mercado laboral en la década del sesenta como las que comenzaron en la década del setenta, fueron contratadas

inicialmente como operadoras telefónicas reemplazantes. La mayoría mencionó un contrato inicial de un mes y luego un contrato a plazo fijo por los días de reemplazo necesarios. La única operadora que inició su vida laboral en la CTC el año 1959 también fue contratada inicialmente como reemplazante lo que da cuenta de una estrategia empresarial de larga data. La mayoría de las reemplazantes entrevistadas que pasó a contrato indefinido lo hizo entre los años 1970 y 1972, lo que podría explicarse por la intervención que realizó el gobierno de la Unidad Popular a la CTC en el marco de la nacionalización de una serie de empresas de capitales extranjeros. La Compañía de Teléfonos de Chile no alcanzó a formar parte de este proceso, sin embargo, se le obligó a contratar a las trabajadoras reemplazantes de la empresa como lo indicó Beatriz, operadora de Concepción,

*Tuvimos la suerte de entrar el año 71 y a fines del 72' llegó una orden de que la Compañía tenía que contratar a todo el personal reemplazante, por el gobierno de Allende, y ahí nos contrataron a todas las reemplazantes, quedamos todas como personal de planta. Estuve un año como reemplazante, hubo gente después que estuvo años, años. En ese tiempo nosotros tuvimos la gran suerte, en ese gobierno fue que llegó la orden de que quedáramos todas permanentes, fue a nivel nacional. Después volvieron a contratar reemplazantes, fue necesario porque el tráfico cada día iba aumentando porque iban aumentando las líneas telefónicas.*

Las trabajadoras que ingresaron a la Compañía posterior a la medida del gobierno de la UP permanecieron como operadoras reemplazantes: dos de las veinte entrevistadas permanecieron la mayor parte de su vida laboral en la empresa con contratos como reemplazantes y seis de ellas se mantuvieron toda su extensa vida laboral en la CTC con este tipo de contratación.

En un caso, el cambio de contratación se produjo por razones personales, como es el caso de Ofelia -operadora telefónica de Concepción-, que cambió a contrato indefinido luego de dos años como reemplazante,

*Necesitaban gente rápido y mi tía me llamo y me dejaron. Entré en marzo del 72 y en diciembre murió mi marido en un accidente, tenía dos hijos pequeños. Por eso me tuvieron consideración y me dejaron de planta luego, porque costaba quedar de planta. Los*

*primeros años trabajé como reemplazante y el 74 me pasaron de planta, trabajé como operadora hasta el 99 como operadora siempre.*

Durante la década del setenta los contratos por tiempo fijo de las trabajadoras reemplazantes eran esporádicos, constituían en 1977 sólo el 24% de las operadoras telefónicas de la CTC y obedecían efectivamente a situaciones de reemplazo de las operadoras de planta. Sin embargo, la progresiva expansión de las redes telefónicas a principios de los ochenta no significó la contratación de nuevas trabajadoras sino la intensificación de los periodos de contratación de las reemplazantes, que llegaron a mantener un horario casi permanente en la empresa, pero con un régimen contractual diferente y con menores beneficios laborales que las trabajadoras de planta.

Con el contrato a plazo fijo las operadoras reemplazantes tuvieron condiciones laborales muy diferentes a las trabajadoras de planta durante la década del setenta y la primera parte de la década del ochenta: no tenían derechos maternales (prenatal, posnatal, sala cuna); no accedían a los bonos de producción ni otras regalías de la empresa; no tenían vacaciones; no tenían derecho a sindicalización, negociación colectiva ni indemnización por despido. Como señaló Ernestina, operadora reemplazante de Santiago,

*Yo empecé a trabajar el 77' y mi primer hijo lo tuve el 79' y ahí no teníamos derecho a sala cuna y a salud sólo cuando estábamos trabajando y yo tuve que tener a mi hijo como indigente porque yo no tenía nada. Es más cuando sabían que una reemplazante estaba embarazada se le terminaba su contrato para que no pasara el tiempo de que tuviera su prenatal y su posnatal, sí, así era de estricto. Cuando yo tenía como cinco meses de embarazo a mí se me terminó mi reemplazo, me fui a la casa, al mes, mes y medio me llamaron a la casa que me tenían un reemplazo, pero primero me tenían que consultar si yo efectivamente estaba embarazada y dije que sí, entonces me dijeron que volviera poco antes de que mi hijo tuviera tres meses de edad, así es que todo ese tiempo me las tuve que arreglar no más, no quedaba otra. Y cuando mi hijo tuvo los tres meses para poder entrar tuve que buscar quien me lo cuidara porque yo no tenía derecho a la sala cuna. Con mi segundo hijo fue totalmente diferente, pude irme a una clínica, tuve derecho a mi prenatal y a mi posnatal, la sala cuna como tenía que ser, y seguía siendo reemplazante, porque del año 85 ya había cambiado, teníamos los mismos derechos.*

Luego de intensas movilizaciones y protestas sindicales por la situación de las operadoras telefónicas reemplazantes, en diciembre de 1984, a través de la Ley 18.362 se dejó sin efecto la cláusula que establecía una indemnización diferente para las operadoras reemplazantes que comenzó a regir para las trabajadoras contratadas después de agosto de 1981. La empresa definió modificar el régimen de contratación de estas trabajadoras e instauró una nueva condición como “operadoras reemplazantes permanentes”. Como señaló en entrevista para este estudio el actual encargado de remuneraciones de la empresa telefónica, las trabajadoras no pasaron a formar parte de la planta de la empresa y su salario continuó siendo definido por los días efectivamente trabajados, pero a través de esta modificación se nivelaron los beneficios laborales entre las operadoras reemplazantes y las de planta. Este cambio implicó el reconocimiento del carácter permanente del trabajo de las operadoras reemplazantes, pero no admitió el contrato indefinido como relación contractual con la empresa.

El Cuadro N° 1 obtenido de la Revista sindical de las operadoras reemplazantes “El Reemplacito”, muestra algunas de las diferencias en las condiciones laborales que aún persistían en 1985 entre las trabajadoras de planta y reemplazantes.

**Cuadro N° 1 Comparación de condiciones laborales entre operadoras permanentes y reemplazantes CTC, 1985.**

	Operadoras permanentes	Operadoras reemplazantes
Turnos maternos	Madres permanentes cuentan con turnos maternos con jornadas de lunes a viernes de 8 horas.	Las madres no tienen turnos maternos y trabajan de lunes a domingo en diferentes horarios.
Movilización	Cuenta con movilización para sala cuna en horarios definidos.	No pueden hacer uso de este beneficio pues no coinciden los turnos con la salida de la sala cuna.
Bono de productividad	Reciben el bono sin dificultad de acuerdo a lo estipulado en el contrato de trabajo.	Tienen derecho, pero normalmente las cortan dos o tres días en el mes, ya que de esa manera estarían perdiendo su derecho al bono.
Sueldos	Se pagan en quincena y fin de mes, los aguinaldos y gratificaciones dentro del mes que corresponde.	El sueldo se paga en la quincena de cada mes, los aguinaldos el 50% en septiembre y el otro en octubre. La gratificación 80% en diciembre y 20% en enero.

Fuente: El Reemplacito N° 4. Boletín oficial de las operadoras reemplazantes de la CTC Chile. Septiembre de 1985, p. 17.

El reconocimiento del carácter “permanente” de las operadoras reemplazantes da cuenta de la extensión de jornada que tuvieron estas trabajadoras quienes dejaron de sustituir a las trabajadoras y comenzaron a realizar jornadas de trabajo casi completas sin modificar su relación contractual con la empresa. Si bien se nivelaron varios derechos laborales entre ambos tipos de trabajadoras, como muestra el Cuadro N° 1 se mantuvieron desigualdades que dan cuenta de la mayor explotación de estas trabajadoras.

## **5.2. Régimen salarial de las operadoras telefónicas de CTC: décadas del setenta y ochenta.**

El salario base de las operadoras telefónicas de planta se complementaba en las décadas del setenta y ochenta con una amplia diversidad de beneficios fuera de su salario base mensual: los bonos de producción cada dos meses, las gratificaciones anuales y los aguinaldos para las festividades relevantes celebradas en el país (fiestas de independencia nacional y navidad)<sup>146</sup>. Los bonos de término de conflicto<sup>147</sup> en las negociaciones colectivas del sindicato con la empresa cada dos años también formaban parte importante de los ingresos de las trabajadoras permanentes. Si bien los ingresos que complementaban el salario base de los trabajadores/as de planta eran una práctica habitual en las empresas chilenas en las décadas del setenta y ochenta, la importante actividad económica de la CTC significó mayores aportes al salario de sus trabajadores/as.

El valor por hora de trabajo entre las operadoras reemplazantes y de planta no tuvo diferencias en el periodo estudiado, sin embargo, las primeras no tenían derecho a los bonos de producción ni a la indemnización en caso de no renovación de contrato, lo que estableció diferencias salariales significativas entre ellas. Las presiones sindicales que obligaron a la CTC a modificar el contrato de las operadoras reemplazantes el año 1984 y que estableció la condición de “operadoras reemplazantes permanentes”, permitió el acceso de estas

---

<sup>146</sup> Cajas con productos alimenticios para las fiestas de fin de año, regalos para los niños/as menores, y en algunos casos bonos de colación y locomoción, son también mencionados como un aporte económico relevante.

<sup>147</sup> Los bonos de término de conflicto son asignaciones en dinero que las empresas otorgan a los trabajadores/as al finalizar las negociaciones colectivas con los sindicatos.



trabajadoras a los mismos beneficios que las operadoras de planta. Ernestina, que se incorporó como operadora reemplazante el año 1977 a la empresa telefónica señaló,

*Y en esos años la Compañía por todo daba bono, sacaban 200 [mil pesos chilenos] porque si, otro más. Eran años de mucha abundancia, porque éramos los únicos. Y nosotros no teníamos derecho a los bonos, nosotros hacíamos nuestro reemplazo y nos pagaban eso nada más, que es como el mínimo de ahora, que está en 180-200 [mil pesos chilenos] y una persona de telefónica un sueldo de 700 [mil pesos chilenos] que era esa más o menos la proporción.*

Todas las operadoras entrevistadas que tuvieron contrato indefinido coincidieron en señalar la satisfacción con los salarios otorgados por la empresa y su convicción de tener ingresos superiores a los obtenidos por otros trabajadores/as en labores similares<sup>148</sup>. Como señaló, María operadora de planta en Hualqui y posteriormente en Concepción,

*Nos pagaban mensual con un anticipo quincenal. El sueldo era bueno porque teníamos hartas garantías, gratificaciones, aguinaldos de pascua, fiestas patrias, bonos de término de conflicto. No era lo mismo trabajar en otra cosa, porque la remuneración era más alta, nosotros ganábamos mucho más, entonces nos servía para salir a adelante...*

También lo afirmó, Ofelia operadora telefónica de planta en Concepción,

*Era super bueno el sueldo, porque teníamos el sueldo, la gratificación, los bonos que eran mes por medio, la colación, el aguinaldo de fiestas patrias y de navidad eran buenos. ¡Todo eso... bueno!*

Los salarios de las operadoras reemplazantes y de planta, eran considerados significativamente altos por las jóvenes trabajadoras que se incorporaban al mercado laboral entre los dieciocho y veintiún años de edad, fundamentalmente en la década del setenta. Así lo señaló Eliana, operadora que inició su trayectoria laboral en la CTC el año 1969,

---

<sup>148</sup> En el subapartado siguiente se aportan datos de los salarios de las operadoras telefónicas y de otros trabajadores/as en la década del noventa. La empresa no cuenta con datos oficiales anteriores.

*Trabajar en la CTC no era cualquier cosa, ¡era una muy buena cosa!. Era como ahora trabajar en las minas. Teníamos estatus, teníamos estatus porque ganábamos bien. Cuando uno recién empezaba a trabajar de operadora le pagaban una gratificación y uno nunca en su vida había tenido plata y después cuando habían huelgas y le pagaban bonos de términos de conflicto... cosas nuevas para mí, para uno que teníamos unos diez y ocho, veinte años.*

Como se constata en el testimonio de Ester -operadora de Santiago que inició su trayectoria laboral a los dieciocho años-, los salarios de las jóvenes trabajadoras en el periodo de incorporación al mercado laboral en la CTC en la década del setenta, fueron un aporte significativo en las economías de sus familias de origen, que se complementaba con los ingresos de los padres,

*Los siete años que estuve en la Compañía como reemplazante nunca me faltó trabajo, eran contratos como a plazo fijo, pero sin lagunas entre medio. Como no era un mal sueldo yo podía ayudar a mis papás... A mi papá lo echaron de su trabajo, ahí cuando fue el golpe, entonces yo tenía que aportar para la casa mientras el encontraba trabajo.*

Posteriormente, cuando las trabajadoras se casaron y formaron sus familias, sus salarios siguieron constituyendo un aporte de la mayor relevancia en la economía familiar y en muchos casos se constituyó en el ingreso principal por el trabajo esporádico de sus parejas. La gratificación -que correspondía a un bono de producción complementario a la remuneración del monto de un salario mensual-, se constituyó en un ingreso periódico que permitió a las trabajadoras realizar gastos importantes para sus familias,

*No tengo nada que decir, nos pagaban muy bien, nos daban una gratificación una vez al año, con eso yo compraba por ejemplo un refrigerador, cambiaba las ventanas de la casa... eran buenas gratificaciones, era más de un sueldo, era para todas igual. Sin eso no hubiéramos podido hacer grandes gastos (Marta, operadora de Concepción).*

En los tres casos de operadoras entrevistadas que realizaron estudios universitarios, el salario y los beneficios laborales de la empresa, fueron el argumento central para no terminar los estudios superiores o no ejercer profesionalmente y mantenerse en la CTC. El

testimonio de Eliana, operadora de Santiago que terminó sus estudios universitarios trabajando en la empresa telefónica da cuenta de esto,

*Después me quedé en la Compañía porque era muy bien remunerado, nada que ver con trabajar de profesora. Me titulé poh, terminé mi carrera, pero nunca ejercí como profesora. Me quedé acá, me dije yo a ver, pros y en contras, aquí tengo esto, acá esto otro, me quedó acá. Nunca me he arrepentido, creo que es la decisión más acertada que he tomado en mi vida porque era muy buena la remuneración, mucha garantía.*

No se evidenciaron diferencias en los salarios de las operadoras telefónicas que laboraban en los Departamentos de Tráfico de las grandes ciudades y en las pequeñas centrales telefónicas de las localidades. Las diferencias en los contratos laborales de las operadoras de planta y reemplazantes se observaron en todas las ciudades y localidades estudiadas, lo que da cuenta de políticas empresariales que se implementaron a nivel nacional.

Si consideramos que el continuo despido de las operadoras telefónicas desde la década del ochenta afectó inicialmente a las trabajadoras de planta, que ya en la década del noventa habían disminuido a la mitad, los costos salariales de la CTC disminuyeron considerablemente al mantener en la empresa a las trabajadoras reemplazantes con costos salariales significativamente menores a las trabajadoras con contrato indefinido. En la década del setenta las operadoras reemplazantes constituyeron una parte menor del total de estas trabajadoras y efectivamente cumplían la labor de reemplazo, sin embargo, con el paulatino término de la actividad de este sector las reemplazantes comenzaron a ocupar un lugar central como fuerza de trabajo permanente y con salarios significativamente más bajos que las trabajadoras de planta. Durante los casi treinta años en estudio, el trabajo mayoritario de las operadoras telefónicas, especialmente de las trabajadoras reemplazantes, constituyó una fuerza de trabajo femenina y barata que permitió aumentar las ganancias de la empresa telefónica.

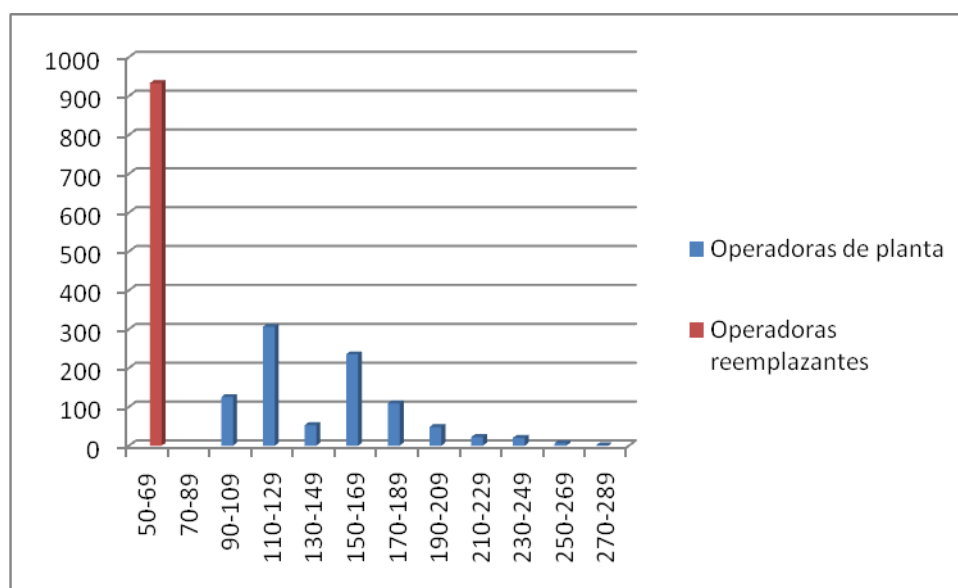
El inicio de la negociación colectiva el año 1981 para las operadoras de planta y en 1988 para las reemplazantes, implicó aumentos salariales significativos y nivelación en las condiciones laborales en las trabajadoras con ambos tipos de contrato. Las condiciones

salariales de las operadoras estuvieron afectadas por los resultados obtenidos en las negociaciones sindicales con la empresa lo que da cuenta del poder sindical en este periodo.

### 5.3. Similitudes y diferencias salariales entre operadoras de planta y reemplazantes, y la plantilla de la CTC: 1991- 1997.

Los datos de las planillas oficiales de la CTC en el año 1991 permiten constatar, como se observa en el Gráfico N° 27, que el salario de las operadoras telefónicas tenía notorias diferencias entre las trabajadoras permanentes y las reemplazantes. Estas últimas se concentraron en un solo rango entre 50 y 69 mil pesos chilenos. Considerando que el sueldo mínimo definido por el Estado en ese año era de 33 mil pesos, el salario de las operadoras reemplazantes era significativamente superior.

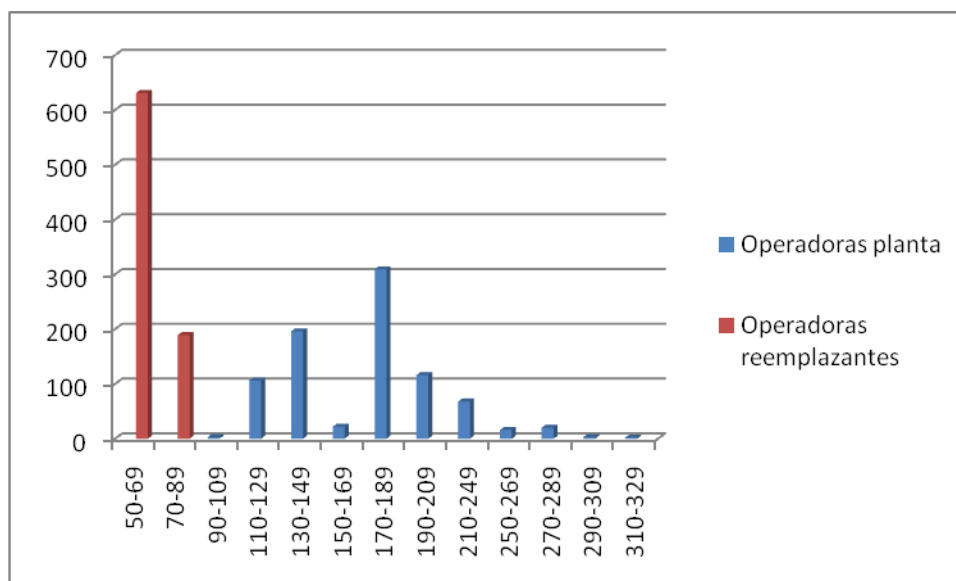
**Gráfico N° 27 Salarios operadoras de planta y reemplazantes, 1991 (en miles de pesos).**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

Como se observa en el Gráfico N° 28, el año 1992 se evidenció un leve aumento en el salario de las operadoras reemplazantes y se distribuyeron entre los dos primeros rangos definidos para el estudio, sin embargo, el 77% se mantuvo entre los 50-69 mil pesos chilenos. Si comparamos estos ingresos con el salario mínimo de ese año (38.600 pesos chilenos) el ingreso promedio de telefonistas era levemente superior, sin embargo se mostró inferior al salario de las mujeres en la categoría ocupacional “obreros y empleados” (88.156 pesos chilenos)<sup>149</sup>. También se mostró inferior en comparación con el ingreso promedio nacional de abril del año 1993 (120.287 pesos chilenos) y con la remuneración media del sector transporte y comunicaciones (108.566 pesos chilenos)<sup>150</sup> del cual formaban parte los trabajadores/as telefónicos.

**Gráfico N° 28 Salarios operadoras de planta y reemplazantes, 1992 (en miles de pesos).**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1992.

<sup>149</sup> Encuesta CASEN 1992 <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen-documentos.php?c=85&m=2&a=1992>. [revisado 20/12/2016].

<sup>150</sup> INE (2002) *Remuneraciones medias 1993-2001*. Santiago de Chile, INE.

El salario de las operadoras telefónicas de planta en cambio, era considerablemente superior al de las reemplazantes. El año 1992 el 36% de estas trabajadoras recibía como salario entre 170 y 189 mil pesos chilenos y el 23% entre 130 y 149 mil pesos chilenos. Los salarios de estas trabajadoras eran considerablemente superiores al salario mínimo de ese año (38.600 pesos chilenos) y también al ingreso promedio de las mujeres (88.156 pesos chilenos) y de los hombres (105.033 pesos chilenos) en la categoría ocupacional “obreros y empleados”<sup>151</sup>. Al comparar estos datos con el promedio de remuneraciones nacionales del año 1993 se observa que el 88% de las operadoras de planta recibían un salario mayor que el salario nacional y también que el recibido por los trabajadores/as del sector transporte y comunicaciones.

El sistema de turnos con que laboraron las telefonistas implicó diferencias salariales a partir de los años 1990-1991 cuando la empresa admitió esta importante demanda sindical de las operadoras. Así, el Contrato colectivo de trabajo de los años 1992-1994 entre la CTC y el Sindicato de operadoras y actividades conexas señaló como uno de sus puntos de acuerdo los montos diferenciados que fueron asignados por turnos<sup>152</sup>. Las trabajadoras entrevistadas, tanto en relación contractual permanente o en carácter de reemplazante con la empresa telefónica, señalaron que la alta diversidad de turnos que debían cumplir incidía en sus salarios, en cuanto el valor del trabajo en algunos turnos -nocturnos, fines de semana y días festivos- era sustantivamente más alto que en los turnos de día. Como se constató en la entrevista a Rosa, operadora reemplazante de Cabrero, el valor de los turnos se diversificaba significativamente según el horario y los días que contemplaba, conformando un complejo sistema de remuneraciones,

*El sueldo dependía de los días que nosotros trabajáramos, por ejemplo, en los últimos tiempos que nosotros trabajábamos, trabajábamos mucho más y ganábamos más. El que era de semana, de 8 a 12 y de 3 a 6 era todo igual, de 12 a 3 y de 6 a 9 ahí subía porque de las 6 de la tarde se pagaba un extra hasta las 9 de la noche, tres horas extras. La que entraba a las 9 de la noche y salía a las 8 de la mañana, esa tenía el sueldo doble. El sábado era completamente diferente de 8 a 3 se trabajaba y después de 3 a 11 de la noche parece que era el otro turno. El de la mañana era caro, el de 3 a 11 era más caro y el de 11 a 8 de la mañana, ese era triple. Los días festivos eran triples: pascua, año nuevo, 18 de*

---

<sup>151</sup> Encuesta CASEN 1992 op.cit.

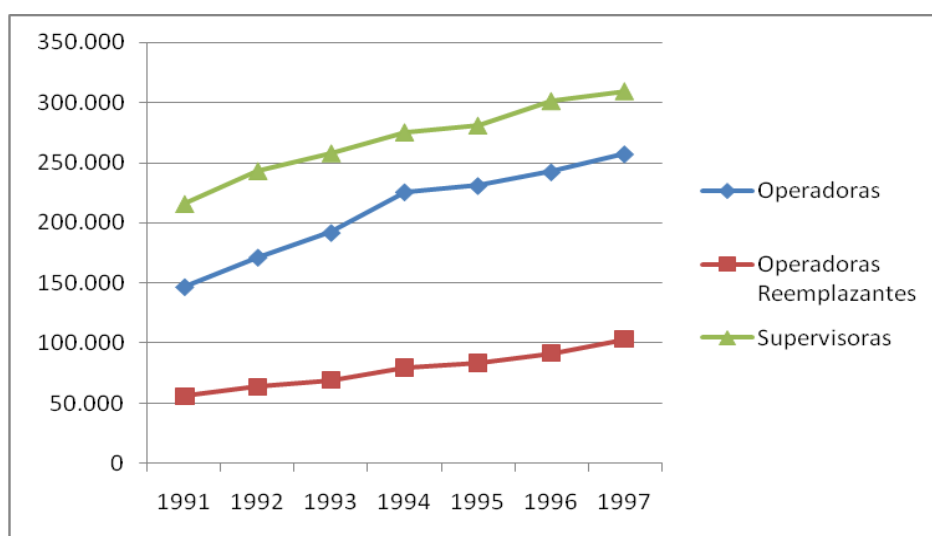
<sup>152</sup> Asignaciones de turno: turnos diurnos, sábados \$523, domingos y festivos \$749; salidas desde las 21.00 a las 02.00 horas, \$523 de lunes a viernes, \$749 los sábados y \$ 985 domingos y festivos; turnos nocturnos, \$985 de lunes a viernes, \$1.440 los sábados y \$ 1.882 los domingos y festivos.

*septiembre, navidad y semana santa eran cuádruples. Cuando recibíamos el sueldo nos sumaban los días, porque los turnos se iban dando todas las semanas, los turnos se llamaban. La jefe llamaba a la secretaria de Los Ángeles y le pedía los turnos, ella se los iba dando semanalmente, entonces ella ya iba sacando los sueldos. Por decirte trabajábamos 15 días y eso equivalía a lo que ahora serían unos ¡300, 400 mil pesos, por 15 días!. Y la que trabajaba los 30 días, cuando habían vacaciones sacábamos 800 mil pesos, que en esos tiempos esos sueldos no existían para otros trabajadores aquí en Cabrero, sólo para las operadoras de la Compañía de Teléfonos. Eran altísimos, porque los sábado, domingos y festivos los pagaban bien, había valores por todos los días.*

Al observar el Gráfico N° 29 se evidencia la brecha entre los salarios de las operadoras de planta y reemplazantes y se constata que la distancia entre los salarios de las operadoras de planta y las supervisoras era menor que la observada entre las primeras y las trabajadoras reemplazantes. En este mismo gráfico es posible evidenciar también que los salarios de las operadoras aumentaron entre los años 1991 y 1997 pero en mayor medida para las operadoras de planta.

**Gráfico N° 29 Salarios promedio Operadoras planta, reemplazantes y supervisoras**

**1991-1997.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991-1997.

Si se comparan en el año 1991 los salarios entre las operadoras telefónicas y los trabajadores varones que tenían la misma calificación -enseñanza secundaria terminada- se observan diferencias significativas. Como se evidencia en la Tabla N° 16, los trabajadores varones de la CTC percibían un salario más de tres veces superior al recibido por las telefonistas reemplazantes y casi el doble que el salario promedio de las operadoras.

**Tabla N° 16 Salarios promedio operadoras de planta, reemplazantes y trabajadores varones con igual calificación, 1991.**

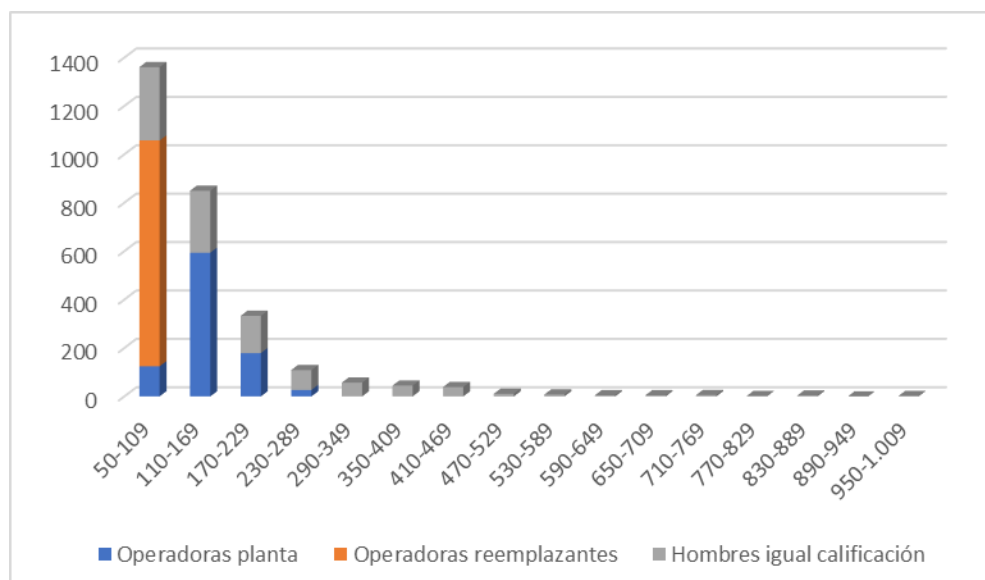
	Operadoras de planta	Operadoras reemplazantes	Promedio operadoras	Trabajadores varones con igual calificación
Promedio salarios (pesos chilenos)	146.257	55.772	101.015	196.449

Fuente: elaboración propia en base a datos oficiales CTC, 1991.

Como se observa en el Gráfico N° 30, a diferencia del salario de las operadoras reemplazantes -que estaba en un rango salarial, el más bajo- y de las operadoras de planta -que se concentraba en los tres primeros rangos-, los salarios de los trabajadores varones de la CTC si bien se concentraban en los tres primeros rangos salariales, se expandían en una amplia diversidad salarial que iba desde los 50 mil pesos chilenos hasta más de un millón de pesos chilenos. Esta diversidad salarial se relacionaba con diferencias en los cargos que realizaban los trabajadores desde porteros, auxiliares, mensajeros, oficinistas, choferes, vigilantes, entre otros, hasta jefes de sección y división. Esta amplia diversidad de cargos y salarios de los trabajadores varones de la CTC da cuenta de la “carrera profesional” ascendente a la que tuvieron acceso al interior de la empresa a diferencia de las operadoras telefónicas que se mantuvieron mayoritariamente en este cargo durante toda su trayectoria laboral en la CTC.



**Grafico N° 30 Salarios operadoras de planta, reemplazantes y trabajadores con igual calificación, 1991.**



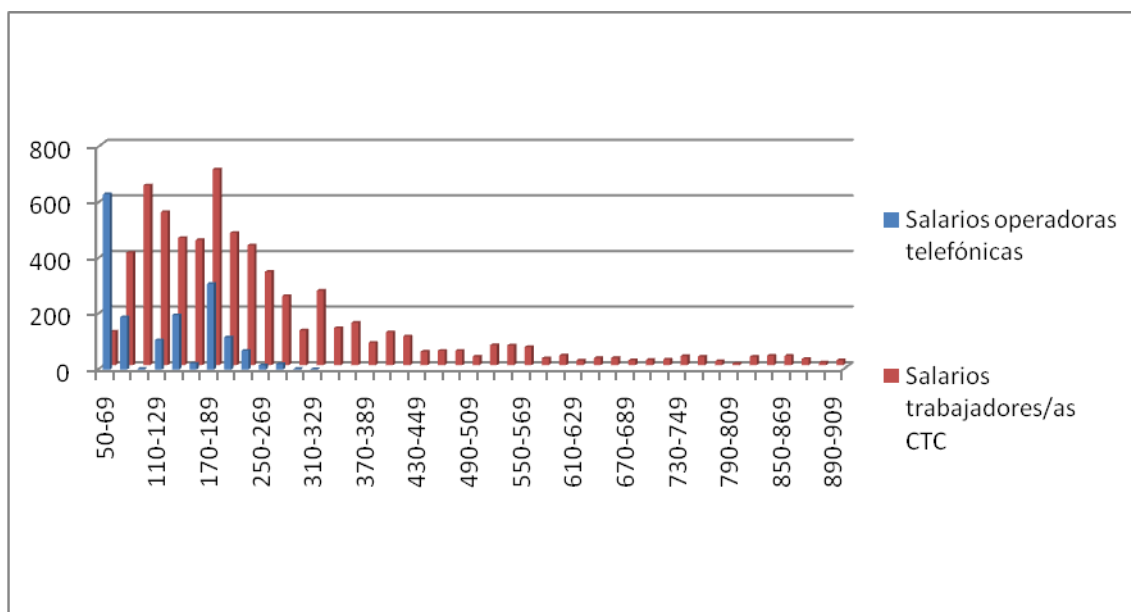
Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa CTC, 1991.

Al analizar la relación de los salarios promedio de las operadoras telefónicas con el resto de la fuerza de trabajo de la empresa en la década del noventa, como se evidencia claramente en el Gráfico N° 31, los salarios de las operadoras continuaron siendo los más bajos de la Compañía en el año 1992. El rango salarial más bajo estaba constituido fundamentalmente por estas trabajadoras que constituyeron a principios del noventa el grupo más numeroso de la fuerza de trabajo de la empresa (24%). Si se consideran las diferencias salariales notorias entre las operadoras telefónicas de planta y reemplazantes se constata que el rango de menor remuneración estaba constituido por las operadoras reemplazantes, y las trabajadoras de planta, en cambio, estaban concentradas mayoritariamente en el rango salarial que agrupaba a la mayor parte de la fuerza de trabajo de la empresa.

El rango salarial promedio más bajo de las operadoras telefónicas en la década del noventa no se relacionaba con su nivel educacional en cuanto presentaban similares niveles de formación que el promedio de la fuerza de trabajo de la empresa telefónica. Como se señaló anteriormente, la división sexual del trabajo operó en este caso a través de la masiva fuerza de trabajo que constituyeron las operadoras telefónicas y los bajos salarios que recibieron

durante todo el periodo en estudio en relación a los salarios de otros trabajadores con similar formación.

**Gráfico N° 31 Salarios operadoras telefónicas y trabajadores/as CTC, 1992.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1992.

#### **5.4. Horarios y sistema de turnos de las operadoras telefónicas, 1970-1998.**

La necesidad de atender los llamados telefónicos durante las veinticuatro horas del día durante todo el año, requirió una organización permanente del tiempo de trabajo de las operadoras telefónicas en turnos. Desde la década del setenta y hasta el fin de la actividad de las operadoras, tanto en las grandes ciudades como en las centrales pequeñas, el trabajo se organizó en varios turnos, pero con diferencias vinculadas a la cobertura de los servicios telefónicos y al número de operadoras contratadas.

Desde la década del setenta y hasta el fin de sus actividades, en las pequeñas Centrales de las localidades las jornadas laborales fueron de ocho horas, con una hora de colación, organizadas en tres o cuatro turnos: habitualmente turnos de mañana, tarde y noche. Los

turnos consideraban también el trabajo de los fines de semana, los feriados y festivos que implicaban largas jornadas laborales. Los turnos de noche en estas Centrales eran de diez u once horas y los fines de semana implicaban una permanencia durante todos los días, en jornadas que comenzaban los viernes en la tarde o sábados en la mañana y finalizaban el día lunes a las ocho de la mañana. Los turnos de los días festivos y feriados implicaban también jornadas laborales más extensas que las ocho horas.

La progresiva ampliación de las redes telefónicas y la atención a una cantidad cada vez mayor de suscriptores/as que ocurrió posterior a la privatización de la empresa en 1988, generó que las salas de tráfico de las grandes ciudades tuvieran una amplia diversidad de turnos de trabajo en jornadas laborales de siete horas. A principios de la década del noventa, por ejemplo, en Concepción había cinco turnos de noche y en Santiago más de cuarenta entre el día, noche y fines de semana.

Los turnos eran asignados por una semana y su intercambio entre las operadoras era una práctica habitual, como lo señaló Ofelia, operadora de Concepción,

*... nos daban turnos fraccionados, por ejemplo, entrábamos a las 8 de la mañana y salíamos a las doce, después entrábamos a las tres de la tarde y salíamos a las seis. Al principio trabajábamos 8 horas y después las redujeron a 7. Había hartos turnos y se podían cambiar, se ponía de acuerdo con quien iba a cambiar turno, se anotaba el cambio y se le avisaba a la supervisora no más.*

Como se evidencia en el testimonio de Ofelia, tanto en las centrales pequeñas como en las salas de tráfico de las grandes ciudades hubo turnos fraccionados o turnos “ventana”, lo que implicaba cumplir efectivamente las siete horas de trabajo, pero en horarios diferidos, por ejemplo, en Santiago se cumplía la jornada laboral de siete horas en un horario de doce horas, desde las ocho de la mañana hasta las ocho de la noche. Si bien las horas efectivamente trabajadas correspondían a las siete horas establecidas, en los casos de Concepción y Santiago, los turnos fraccionados obligaban a las operadoras a estar disponibles en jornadas que se podían extender entre las doce, catorce o más horas. Los espacios de “ventana” que no trabajaban directamente en la empresa - habitualmente de tres o cuatro horas-, no permitían el desarrollo de una actividad diferente ni tampoco realizar

trabajo doméstico por la lejanía de sus hogares y el tiempo requerido para movilizarse. Sin realizar un trabajo efectivo, el tiempo “ventana” ocupado para completar la jornada laboral era también apropiado por la empresa telefónica, en la medida que no permitía el desarrollo de actividades diferentes a la laboral. El tiempo de las trabajadoras estaba a disposición de las necesidades productivas de la empresa.

Los turnos de noche se extendían por diez horas, consideraban tres horas extras como parte del salario y durante la jornada nocturna tenían descansos de entre tres y cuatro horas. El turno semanal de noche permitía en Concepción el descanso de tres días y en Santiago existió un plantel exclusivamente en turnos de noche que laboraba dos o tres semanas de noche y volvía al turno de día. En las grandes ciudades contaban con buenas condiciones laborales para desempeñar los turnos de noche: movilización, dormitorios, comedores y espacios de recreación, sin embargo, en las pequeñas Centrales telefónicas las condiciones eran más bien precarias.

El sistema de turnos y las extensas jornadas laborales que las operadoras cumplían por los “turnos ventana” fue un punto de denuncia de las condiciones laborales de las operadoras telefónicas a fines de la década del ochenta y una reivindicación permanente en las negociaciones colectivas de los sindicatos con la empresa, como lo señaló una ex dirigente sindical de las operadoras,

*Reclamábamos, tratábamos que fueran menos turnos. Que el día tuviera horas de trabajo, de descanso y de sueño, eso era lo que queríamos nosotros. Que se pudiera tener esa rotación, eso implicaba que hubiera más operadoras, pero había muchas reemplazantes. ¡Pero esa variedad de turnos tan grande que había!, que uno llegaba a las 9 de la mañana, trabajaba hasta las 11, después volvía a las 2 de la tarde después se volvía a las 6... ¡terrible!. Estaba todo el día afuera. Entonces tratábamos de acortar los turnos, de hecho, hubo, se hizo petición en los contratos colectivos que se les pagaran los turnos, un turno de noche valía tanto, un turno que terminaba a las doce de la noche valía otro, el de las diez de la noche, otro. Tuvimos buenos resultados con eso, la empresa nos escuchó y quedamos mejor, había más orden en la vida de esta gente. Eso fue por el 90'-91', que se pagaban así los turnos.*

Los turnos fraccionados se utilizaron con mayor frecuencia en las grandes ciudades donde el tráfico telefónico era más intenso. Así, las trabajadoras de Santiago -ciudad que concentraba la mayor cantidad de operadoras en el país- lo señalaron como un eje central de las difíciles condiciones laborales y punto de demanda sindical permanente, y en menor medida lo mencionaron las trabajadoras de las ciudades de Valparaíso y Concepción. En las centrales de localidades pequeñas, el menor tráfico telefónico y los reducidos equipos de trabajadoras permitieron una mejor organización de los tiempos de trabajo.

Como se mencionó en el apartado relativo a salarios, a partir del reconocimiento de la asignación de turnos entre los años 1990 y 1991 estos comenzaron a incidir directamente en los salarios de las operadoras. Si bien la mayoría de las entrevistadas mencionó la designación de los turnos semanales, Isaura, operaria de Concepción, señaló la posibilidad de las trabajadoras de proponer,

*Teníamos turnos y por los turnos de noche recibíamos harta plata. Los turnos de noche eran bien pagados. Había una tabla de turnos y había algunas que no trabajaban porque eran mayores, estaban enfermas, o no querían no más. Algunas los maridos tenían buena situación y no querían no más o tenían niños chicos. Había una lista y uno se iba anotando, entonces la gente se iba anotando y la jefa hacía los turnos y le iba diciendo.*

Los salarios más bajos de las reemplazantes, definidos por los días efectivamente trabajados en la empresa, permiten suponer que las trabajadoras bajo este sistema contractual, pudieron aumentar sus salarios a través de la realización de los turnos mejor pagados que correspondían a las jornadas laborales nocturnas y en días festivos, habitualmente de descanso para la gran mayoría de trabajadoras/es. Junto a las motivaciones salariales, las operadoras reemplazantes trabajaban los turnos para acceder a los días libres que se asignaban en esos casos y tener así un periodo de vacaciones, al cual no tuvieron derecho legalmente hasta fines de la década del ochenta,

*Nosotros no teníamos derecho a vacaciones, entonces lo que hacíamos era trabajar en las fechas importantes, ponte tú, si trabajábamos el domingo teníamos un día. Trabajábamos Pascua, el uno de enero, el dieciocho de septiembre [fiesta nacional], los días importantes, y así íbamos juntando los días y ahí nos daban ocho o diez días de vacaciones, pero porque*

*nosotras habíamos trabajado, habíamos juntado esos días.* (Marta, operadora de Concepción).

No se observa una tendencia única en las evaluaciones que las trabajadoras entrevistadas hacían respecto al sistema de turnos. Algunas operadoras que laboraron durante toda su trayectoria laboral en la CTC como reemplazantes evaluaron positivamente la jornada laboral organizada en turnos, como es el caso de Marta, operadora de Concepción,

*No era pesado.... Los turnos no eran largos. Mira... trabajábamos siete horas y los días festivos seis horas y teníamos una hora de descanso. Todas las semanas, el día lunes, se cambiaban los turnos. El sábado y domingo eran diferentes los turnos, porque había más o menos gente.... Nadie se iba, era un trabajo tan bueno, nadie hacía nada por irse, era tan rico, te pagaban bien, imagínate que trabajamos seis horas y una de intermedio para la colación.*

En otros casos, las entrevistadas mencionaron que el sistema de turnos les generaba cansancio e incluso motivó a una de las operadoras reemplazantes a retirarse de la empresa. Eliana, operadora de Santiago que trabajó algunos años como operadora y luego asumió laborales en otra área de la empresa, mostró su inconformidad con el sistema de turnos,

*Nosotros trabajábamos hasta los domingos, trabajábamos los años nuevos, las navidades y trabajábamos todo eso. Estoy hablando de la central, de la época de las operadoras. Trabajé hasta en la época de recién casada, el año nuevo trabajé hasta las dos de la mañana. Me iba a buscar mi marido. ¡Si que era pesado el trabajo, o sea lo pesado era estar ahí en esas fechas!.*

Desde una mirada más amplia, Betty, operadora de Quilicura y posteriormente de Santiago, supervisora y dirigente sindical de larga trayectoria, mencionó que el sistema de turnos tuvo un impacto negativo en la vida familiar y personal de la gran mayoría de las operadoras telefónicas,

*Lo otro que nosotros vimos es que muchas operadoras, todas mujeres, madres y esposas, perdían a sus esposos por los turnos. Mucha gente separada, mucha gente con problemas de pareja, mucha gente, mucha gente, yo diría que el 80%, yo diría que por los turnos porque uno trabajaba lunes, domingo, fiestas de guardar, turnos de tarde, turnos de noche,*

*entonces el sueño influía en eso, la gente se acostumbraba a dormir en la noche y aquí tenía que trabajar de noche... entonces todo eso trastocaba a la familia, a los hijos, hijos drogadictos o alcohólicos porque las madres no estaban al lado de ellos, eso se vio mucho, la operadora fue muy sufrida por eso.*

Es posible que la alta incidencia de los turnos en los salarios de las operadoras no generara en el caso de las entrevistadas un cuestionamiento generalizado a este sistema de organización del trabajo y a su impacto en la vida doméstica y personal. Sin embargo, el testimonio de la dirigente sindical y la permanente mención al sistema de turnos como una reivindicación central en las demandas sindicales, dan cuenta de la relevancia de este aspecto en las condiciones laborales de las operadoras telefónicas, tanto de las reemplazantes como las de planta.

### **5.5. Movilidad al interior de la empresa telefónica, 1970-1998.**

Como hemos mencionado anteriormente, todas las trabajadoras entrevistadas se incorporaron a la CTC como operadoras reemplazantes y la gran mayoría de ellas cambió de relación contractual con la empresa luego de uno a tres años de trabajo a principios de la década del setenta durante el gobierno de la Unidad Popular. Posteriormente los cambios de contrato fueron escasos y eran considerados por las trabajadoras como un tipo de ascenso que mejoraba sustantivamente las condiciones salariales, el acceso a beneficios laborales y también cambios en el estatus de las operadoras.

Las operadoras que fueron contratadas de planta en la empresa podían acceder a los ascensos dispuestos por la empresa a través de la escala de grados que regía a los diferentes estamentos. Los estrictos mecanismos de control del trabajo de las operadoras facilitaban a las supervisoras evaluar su trabajo y proponer ascensos en la escala de grados, lo que permitía un aumento de salario o acceder al puesto de supervisora. Sin embargo, las operadoras reconocen que estos ascensos eran muy difíciles y que no existió un procedimiento estandarizado de evaluación,

*... nosotros teníamos grados, entonces, por ejemplo, eran del 28 creo que partía hasta el 13 y la operadora entraba en el grado 27, un grado más abajo. Podía ella subir al grado 28 y*

*eso significaba un aumento de sueldo, siempre y cuando cumpliera los requisitos o sea su comportamiento laboral tuviera buena productividad o le cayera bien a un jefe. Porque no había reglas claras, específicas. Las operadoras de planta si podíamos subir, ¡pero costaba hartito!.*

En la revista sindical “El Telefónico” N° 98 de 1988 los trabajadores/as cuestionaron el sistema de evaluación de las supervisoras por su notoria falta de ecuanimidad para calificar a las operadoras. Si este procedimiento no presentaba ninguna ventaja para las operadoras, sino al contrario sólo anotaciones y posibles despidos, lo lógico -planteaban los sindicalistas-, es que se eliminara esta forma de calificación.

Este sistema de movilidad laboral a través de una escala de grados y el ascenso a través de procedimientos más o menos estandarizados que permitían el mejoramiento salarial y el acceso a cargos de mayor responsabilidad, era un sistema extendido en Chile en las décadas del sesenta y principios del setenta, donde el Estado asumió un rol fundamental en la actividad productiva nacional. Sin embargo, con la implementación del régimen neoliberal y sus reformas laborales en 1978, el ascenso al interior del trabajo dejó de ser una práctica habitual en los trabajos inestables y precarios.

Durante todo el periodo estudiado, la condición contractual de las operadoras reemplazantes les impidió ascender a puestos de mejor remuneración en la empresa, sólo podían postular a los cargos que se concursaban en otros departamentos de la Compañía. En dos casos las trabajadoras entrevistadas lograron mediante concurso público acceder a un puesto de planta en la empresa telefónica: una de ellas en el departamento de presupuestos de inversión y otra en el área comercial. Es posible que la formación profesional de una de estas trabajadoras le facilitara el ascenso a este cargo de mayor estabilidad laboral y remuneración.

Para las operadoras de planta el ascenso al cargo de supervisora no era una situación deseable: la posibilidad de conflicto con las trabajadoras con las que se establecían relaciones de amistad y el carácter necesario para imponer un estricto sistema de control, no hacían de esta responsabilidad un cargo apetecible. En otros casos, el ascenso se buscaba en alternativas laborales fuera de la empresa, pero el trabajo doméstico y el cuidado de los hijos/as limitaban las posibilidades de su realización, como fue el caso de Ernestina,



operadora de Santiago y actual presidenta del Sindicato de operadoras y actividades conexas,

*... yo nunca perdí las esperanzas de poder llegar a la universidad, de seguir estudiando, incluso cuando mi hijo mayor estaba chiquitito, yo postulé a ENTEL, pensé que podía ser algo mejor, me salió todo bien pero no me dejaron, me dijeron que estudiara algo de idioma y me contrataban inmediatamente, pero yo creo que me absorbió mucho la casa, el hijo entonces eso, que después, que después, ya han pasado 37 años y rapidísimamente...*

Desde 1970 hasta 1998 la movilidad ascendente de las operadoras de planta no era habitual en la CTC. Muy pocas trabajadoras entrevistadas lograron ascender de grado y sólo dos operadoras accedieron a puestos de mayor responsabilidad: encargada de central y supervisora. En el primer caso, la operadora que inició su vida laboral en la empresa en 1959, comenzó como reemplazante, fue contratada de planta un año después y luego de dos años fue nombrada encargada de la central de un pueblo debido a la grave enfermedad y retiro de la encargada anterior. En el segundo caso, la operadora se incorporó a una central de pueblo en la década del setenta, asumió a los pocos años como encargada de la central y en el proceso de cierre de las centrales pequeñas en la década del ochenta, la reubicaron en la sala de tráfico de Santiago, donde asumió posteriormente como supervisora.

La casi inexistente movilidad al interior de la CTC se observó también en el estudio de las operadoras telefónicas españolas donde el ascenso a cargos de control no era bien considerado por las tensiones que provocaba la imposición del estricto régimen de trabajo (Borderías, 1993:192-193). La escasa movilidad al interior de la empresa de las operadoras telefónicas en Chile, y probablemente en otros países, da cuenta de una cualificación que no era considerada en la organización del trabajo de la empresa como adecuada para asumir otras funciones. Esto se vincula a la explotación de habilidades que eran consideradas “naturales” en las mujeres y por lo tanto no reconocidas como calificación profesional, y con el menor estatus con que se valoraba la labor de las operadoras al interior de la empresa, como lo reconocieron las propias trabajadoras entrevistadas.

## 5.6. Salud laboral de las operadoras telefónicas, 1970-1998.

La mayoría de las trabajadoras entrevistadas señaló no haber tenido problemas de salud relacionados a su labor como operadoras telefónicas durante los años de trabajo en la CTC. En algunos casos se mencionó dolor de espalda por la posición, dolores de manos por el uso de ordenadores y cansancio. Es posible que la incorporación al trabajo remunerado en edades entre dieciocho y veintiún años no produjera problemas de salud en trabajadoras jóvenes y sanas. Como señaló Ester, operadora de Santiago,

*No era cansador el trabajo, en ese tiempo yo era joven, tenía 18 años, tenía energía, me gustaba trabajar de noche porque de día, estudiaba, leía, hacia preuniversitario, siempre fui muy activa, nunca me sentí cansada, ni enferma, para nada.*

Sólo en dos casos se evidenciaron problemas de salud vinculados a la actividad de las trabajadoras telefónicas. Una de las entrevistadas, luego de treinta y un años como operadora telefónica, señaló tener problemas graves en la columna derivados de su trabajo. En el otro caso, la intensidad del trabajo afectó la salud de la encargada de una pequeña central, quien presentó problemas de ulcera, gastritis, stress, dolor de caderas y colesterol por los cuales tuvo que jubilarse anticipadamente. En este caso particular, los problemas de salud no se derivaron de su trabajo como operadora durante los primeros años de su trayectoria laboral, sino de su función como encargada de una Central con múltiples funciones y extensos horarios durante largos años.

En dos casos las entrevistadas señalaron que la empresa mostró preocupación permanente por la salud de las operadoras y que de forma periódica se realizaban exámenes de audiometría y se atendía a problemas ergonómicos,

*Se preocupaban mucho de la salud de uno, eso no se ve en las empresas de ahora, en ese tiempo era obligatorio que te hicieran el examen de audición, cada ciertos meses te hacían audiometría. La Compañía tenía su propio centro médico, con sus propios médicos, en esos años te tenían controladita, todo. Y no podías bajar los índices, cualquier cosa te cuidaban, si de repente una línea te daba un golpe acústico, le avisabas a la supervisora y te mandaba a la mutual para que te controlaran, con el golpe acústico tenías que descansar un día o dos (Isaura, operadora Concepción).*

A fines de los ochenta en las salas de tráfico de las grandes ciudades, con la extensión de los servicios de la empresa y la ampliación de los turnos, algunas operadoras mencionaron el cansancio provocado por los turnos como un problema que afectó su dinámica laboral y personal. Una de ellas mencionó el trabajo en turnos como el motivo principal para retirarse de la CTC y buscar otro empleo.

Si bien los cambios tecnológicos introducidos en la CTC -la automatización entre los años 1971 y 1984 y la digitalización entre los años 1988 y 1993- aumentaron la intensidad del trabajo no provocaron efectos relevantes en la salud física o mental de las operadoras telefónicas. A pesar de las diferentes condiciones laborales que tuvieron durante la década del setenta y hasta fines de los ochenta, tampoco se evidenciaron diferencias en los efectos del trabajo entre las operadoras permanentes y reemplazantes. La intensidad del trabajo y la diversidad de turnos -que fueron mayores en las salas de tráfico de las grandes ciudades especialmente a fines de los ochenta- tampoco generaron efectos diferenciados en la salud laboral con las operadoras de pequeñas centrales telefónicas.

En los testimonios de la mayoría de las trabajadoras entrevistadas, su labor como operadora telefónica no tuvo efectos significativos en su salud física ni psicológica. Sin embargo, es paradójica la aseveración de Ester, operadora de Santiago, quien mencionó un discurso supuestamente extendido sobre la situación de estas trabajadoras,

*Dicen -no me consta-, que los psiquiátricos están llenos de ex operadoras y la mayoría de las separaciones las tienen las operadoras... por los turnos, tiene un costo.*

El sistema de turnos, los estrictos controles y la intensidad del trabajo son evidenciados desde fuera de la Compañía telefónica como condiciones laborales complejas que podrían generar problemas de salud física y mental a las operadoras telefónicas.

Como síntesis de las condiciones laborales de las operadoras telefónicas de la CTC podemos señalar que durante las décadas estudiadas se evidenciaron diferencias significativas entre las trabajadoras de planta y las reemplazantes. Durante la década del setenta las operadoras reemplazantes efectivamente cumplían la labor de sustituir a las trabajadoras de planta en periodos de baja, y constituían sólo una cuarta parte del total de operadoras del país. Las condiciones laborales de las reemplazantes como trabajadoras a

plazo fijo, en este periodo no consideraban indemnización, derechos maternales, vacaciones, otros pagos fuera del salario por hora, ni derecho a sindicalización. Sin embargo, con la progresiva prescindencia del trabajo de las operadoras telefónicas en la década del ochenta las trabajadoras de planta son despedidas y las reemplazantes aumentan levemente, nivelando la participación de ambos tipos de trabajadoras en la CTC en la década del noventa. Durante la década del ochenta y hasta el término de las actividades de las operadoras, las trabajadoras reemplazantes asumieron jornadas laborales cada vez más estables con condiciones laborales diferentes a las trabajadoras de planta. Si bien durante los primeros años de los noventa las demandas y movilizaciones sindicales lograron importantes derechos para las trabajadoras a plazo fijo -indemnización, sala cuna, sindicalización y negociación colectiva, entre otros- las condiciones laborales siguieron siendo menos favorables para estas, lo que da cuenta de una estrategia empresarial para disminuir los costos de la fuerza de trabajo, con un sector de trabajadoras que aún en la década del ochenta constituía una parte importante del total de la planta de la CTC.

La mayor explotación de la fuerza de trabajo femenina se evidenció también en los estudios de los trabajadores/as telefónicos en otros países, sin embargo, operó de maneras diferenciadas. Ejemplo de ello son los Centros Telefónicos a comisión o familiar que funcionaron en España entre 1940 y 1980 y estuvieron compuestos en más de un 70% por mujeres. Según Borderías (1993: 105-106) esta forma de trabajo funcionó como una especie de externalización que permitió una mayor explotación laboral femenina con más horas de trabajo y sin garantías laborales. Como señaló Reygadas (2002), las estrategias empresariales son instaladas y resultan efectivas en la medida que se entroncan con patrones culturales aceptados por las comunidades donde se implementan. Es posible que estos Centros telefónicos a comisión fueran implementados en España y no en Chile recurriendo a los antecedentes de trabajo colaborativo y en cooperativas de algunas comunidades del país europeo.

Las condiciones laborales de las operadoras telefónicas españolas en la década del setenta fueron muy similares a las observadas en las telefonistas en Chile en ese periodo: rígidos controles y disciplina, escasas posibilidades de promoción, horarios de trabajo incompatibles con la vida familiar, y un estatus social y salarios más bajos que los del

trabajo administrativo al interior de la empresa (Borderías, 1993: 190-191). Sin embargo, en ningún periodo en España o en Italia existieron trabajadoras reemplazantes lo que generó condiciones laborales homogéneas para todas las telefonistas en estos países europeos. Al igual que en Chile, las condiciones laborales de las trabajadoras españolas no se modificaron sustantivamente posterior a la década del setenta pero tuvieron opción de organizarse y reivindicar mejoras en sus condiciones de vida y trabajo, que en el caso chileno, benefició especialmente a las trabajadoras reemplazantes que nivelaron varios derechos laborales con las operadoras de planta.

Si bien las jornadas laborales de las operadoras telefónicas estuvieron dentro de los marcos legales vigentes en cada periodo, el sistema de turnos generó una amplia diversidad de situaciones que vulneraron los derechos laborales de estas trabajadoras. Las amplias jornadas de los turnos nocturnos y fines de semana, y especialmente los turnos fraccionados o “ventana”, permitieron un uso intensivo del tiempo de trabajo de las operadoras que la empresa mantuvo a su libre disposición. La flexibilidad de las jornadas laborales y la utilización a destajo de los tiempos de los trabajadores/as fue -y es aún actualmente- una práctica extendida en el mundo laboral en Chile a partir de las transformaciones implementadas por la dictadura militar en 1978 y profundizadas por las políticas neoliberales de los gobiernos de la concertación de partidos por la democracia en las décadas siguientes. Sin embargo, la situación de flexibilidad horaria de las operadoras telefónicas se implementó como forma de organización del trabajo en las salas de tráfico de las grandes ciudades con antelación a estas medidas neoliberales.

El ascenso en la jerarquía organizacional de las empresas y el aumento salarial en relación a los nuevos cargos eran prácticas habituales en las empresas públicas y privadas en la década del setenta en Chile. Con las reformas neoliberales en el mundo del trabajo en la década del ochenta, la “carrera profesional” ascendente se desdibujó y se mantuvo para sectores cada vez más reducidos de la fuerza de trabajo. La situación de las operadoras telefónicas durante la década del setenta y comienzos del ochenta en este contexto es excepcional y da cuenta de la desvalorización de las capacidades utilizadas por las trabajadoras y su mantención como fuerza de trabajo barata al interior de la empresa. La comparación de los salarios de los trabajadores varones con igual calificación que las

operadoras muestra que el ascenso al interior de la empresa mejoraba sustantivamente los salarios de los trabajadores, en una trayectoria ascendente de la que fueron excluidas las telefonistas.

Las diferencias salariales entre las trabajadoras de planta y las reemplazantes fueron permanentes durante las tres décadas en estudio. Durante la década del setenta -cuando efectivamente las operadoras a plazo fijo realizaban la sustitución de las operadoras de planta- las jornadas parciales implicaron salarios más bajos, unido a las restricciones de numerosos beneficios laborales. Sin embargo, en la década del noventa cuando la CTC contaba con igual número de trabajadoras de planta y reemplazantes y estas últimas realizaban jornadas laborales casi completas, los salarios seguían mostrando diferencias significativas. Como muestran los datos oficiales de la CTC, en 1992 las operadoras reemplazantes recibían un salario sobre el sueldo mínimo pero muy inferior al ingreso promedio nacional del país y del sector de telecomunicaciones, a diferencia del salario de las operadoras de planta que superaba a ambos promedios nacionales. En este año, el salario de las operadoras reemplazantes constituyó la remuneración más baja de la CTC cercana a los ingresos de algunos trabajadores no calificados y aprendices, en cambio el salario de las operadoras de planta formó parte del ingreso de la mayoría de los trabajadores/as de la CTC. Si consideramos que durante las décadas del setenta y ochenta las operadoras llegaron a constituir casi el 50% de la fuerza de trabajo de la CTC se evidencia la explotación intensiva de la fuerza de trabajo femenina en la empresa telefónica.

El promedio de los salarios de las operadoras de planta y reemplazantes constituyó durante las tres décadas en estudio el más bajo al interior de la CTC, sin embargo, tanto las operadoras telefónicas de planta como las reemplazantes señalaron satisfacción con los salarios obtenidos y mencionaron que tanto al inicio de sus trayectorias laborales como cuando constituyeron sus propias familias, sus salarios formaron parte fundamental de los ingresos familiares.

Los menores salarios de las operadoras telefónicas al interior de la CTC no se justificaban en los niveles educacionales de estas trabajadoras ya que las operadoras tenían el mismo nivel educacional que la mayor parte de la fuerza de trabajo de la empresa. Los bajos

salarios de estas trabajadoras se vincularon a la noción de un trabajo que utilizó habilidades y capacidades consideradas “naturales” en las mujeres y que por tanto no fueron entendidas como una habilidad profesional.

La situación salarial de las operadoras telefónicas en Chile fue similar a la observada en otros países como España e Italia. Como señaló Borderías (1993), desde su creación hasta 1980 las operadoras telefónicas de la CTNE obtuvieron los salarios más bajos de la empresa. Según la investigadora los bajos salarios femeninos no se explicaban por la menor cualificación, pues independientemente de la preparación eran inferiores para las mujeres, ni tampoco podría relacionarse con la feminización del trabajo de telefonista a los menores salarios pues estas portaban cualificaciones que eran relevantes para la empresa.

## **CAPITULO 6 IDENTIDADES DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS Y SIGNIFICACIONES DEL TRABAJO, 1970-1998.**

En este Capítulo se describen las identificaciones de las telefonistas permanentes y reemplazantes y las significaciones del trabajo desde 1970 hasta el término de su actividad y cultura laboral. En el primer apartado se mencionan las significaciones que el trabajo asalariado en general, y particularmente la labor de telefonistas, tuvo para las entrevistadas cuando se incorporaron al trabajo remunerado y a la CTC en la década del setenta. En el segundo apartado se analiza la relevancia que las operadoras le dieron a su trabajo y las vinculaciones que establecieron entre éste y los roles socialmente asignados de madres y esposas, y se describe también la identificación que las trabajadoras tuvieron con la empresa telefónica. El tercer apartado señala el estatus que tanto las operadoras telefónicas como sus comunidades le asignaron a su trabajo y las diferencias que se establecieron entre las propias trabajadoras. Finalmente, en el último apartado se mencionan las relaciones que se establecieron entre mujeres al interior de la CTC.

### **6.1. Significaciones del trabajo asalariado para las mujeres telefonistas en la década del setenta.**

Las operadoras telefónicas se incorporaron a tempranas edades al trabajo en la CTC, solteras y sin responsabilidades domésticas relevantes lo que pudo facilitar su integración al mercado laboral. Este antecedente forma parte de la tendencia que se observó en el país en este período en donde más de la mitad de las mujeres que se incorporó al mercado del trabajo eran solteras. Si bien los maridos y los hijos/as mostraban en el estudio de Ducci (1972) antes mencionado una alta desaprobación del trabajo de las mujeres, las familias de origen de las operadoras no pusieron obstáculos a la participación laboral de sus hijas. Es posible que el estatus que significaba el trabajo de servicios en este periodo, especialmente en una empresa reconocida en el país, facilitara el acceso de las mujeres a este trabajo.



La mayoría de las operadoras entrevistadas sostuvo que al iniciar sus trayectorias laborales en la década del setenta consideraban relevante al trabajo remunerado para la autonomía de las mujeres y su desarrollo profesional y personal, como lo señaló Eliana, operadora de Santiago,

*Yo desde joven creí que las mujeres deben trabajar porque tienen más mundo, tienen más roce, conocen otras personas, van adquiriendo otra cultura, aprende mucho, mucho, mucho. Yo cuando entré a trabajar no tenía roce, no sabía conversar, era tímida, pero uno va conociendo gente, uno empieza a soltarse, a tener más confianza en sí misma, cambia la película.*

Para las jóvenes trabajadoras que se incorporaban al mercado laboral como telefonistas en la década del setenta, el trabajo significó mayor independencia de sus familias de origen y autonomía en el manejo de sus propios ingresos.

La alta valoración del trabajo femenino en las localidades pequeñas adquirió mayor relevancia por el escaso número de mujeres que se incorporaban al mercado de trabajo asalariado en la década del setenta en los pueblos. Como se evidenció en el testimonio de Carmen -operadora y posterior encargada de la central de Cabrero-, las trabajadoras se ocupaban en labores asociadas a los roles sociales asignados a las mujeres,

*Aquí en Cabrero eran muy pocas las mujeres que trabajaban, el mayor flujo de señoras aquí era en el consultorio, en ese tiempo había hospital aquí en Cabrero y en los colegios, las profesoras. Porque antes eran más profesoras mujeres que varones y después ya empezaron a estudiar pedagogía los hombres y empezaron a llegar los profesores varones. En la municipalidad habían muy pocas señoras trabajando, como una por oficina.*

Al inicio de las trayectorias laborales de las telefonistas no se observaron diferencias significativas respecto a la valoración del trabajo femenino en las operadoras de las grandes ciudades o de localidades pequeñas, que habitualmente en Chile defendían discursos más conservadores respecto a la posición de las mujeres.

Posteriormente, cuando las operadoras contrajeron matrimonio y formaron sus propias familias la mayoría siguió valorando altamente las actividades remuneradas para las

mujeres y situaron en el trabajo la posibilidad de mayor autonomía de los maridos, como lo señaló Luz, operadora de Concepción,

*Mi marido nunca me puso problemas para trabajar, el me conoció así y a mí me gusta ser independiente, a mí no me gusta andarle pidiendo plata al marido para comprar esto o lo otro, comprar ropa, yo estoy acostumbrada a la independencia.*

Una operadora de Concepción y otra de Hualqui, sostuvieron posturas más ambiguas: reconocieron la importancia del trabajo de las mujeres para diversificar las actividades domésticas que realizaban, complementar el salario de los maridos y ampliar las relaciones personales, pero lo justificaban sólo cuando los maridos no tenían los ingresos suficientes para mantener económicamente a la familia. Otra operadora de Cabrero, en cambio, tenía una postura crítica frente a la invisibilidad del trabajo doméstico realizado por las mujeres y reconoció relaciones de dominación en los obstáculos que los maridos colocaban al trabajo femenino,

*A veces el hombre es muy machista y dice 'yo me voy a trabajar, tú te quedas en la casa' entonces, la señora se queda en la casa. Y yo pienso que no y mi marido igual, porque si yo tengo la posibilidad de trabajar yo lo voy a hacer porque así me voy a realizar y voy a decir 'sí, yo sirvo para trabajar en otra cosa que no sea en mi casa'. Porque el trabajo de la casa es un trabajo igual pero no es remunerado ni nadie le va a decir 'chuta que lo hiciste bien, te quedó precioso'... nadie (Rosa).*

En la década del setenta se observó en Chile un incipiente cambio en las tendencias dominantes respecto al trabajo de las mujeres, pero no tuvo un correlato con la incorporación efectiva de las mujeres al mundo laboral o cambios en los roles de género socialmente asignados. Como señaló un estudio realizado en Santiago en 1972 (Ducci et. al. citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 357-358) más del 70% de las mujeres entrevistadas mostraban una posición favorable para incorporarse a la fuerza de trabajo y un 77% creía que la responsabilidad económica era de hombres y mujeres, un 55% que el cuidado de los hijos/as correspondía a ambos, sin embargo, efectivamente sólo un 32% de las mujeres trabajaba y seguían siendo responsables del trabajo doméstico y del cuidado de los hijos/as independientemente de su situación laboral. Según este estudio, las mujeres enfrentaban

una serie de obstáculos relacionados con los roles de madre, esposa y dueña de casa que les impedía incorporarse a la fuerza de trabajo.

## **6.2. Identidades de las operadoras telefónicas de la CTC, 1970-1990.**

Desde el inicio de sus trayectorias laborales en la década del setenta, la mayoría de las entrevistadas se identificó a sí misma como “operadora telefónica” y solo en tres casos se reconocieron como “trabajadoras de la CTC”. La labor específica de las operadoras fue reconocida como un trabajo especializado de comunicaciones que se desligó claramente de las labores de las zonas rurales y también del trabajo industrial obrero y constituyó un elemento central de identificación y de la cultura laboral de estas trabajadoras. Al igual que en Chile la labor de telefonista generó una fuerte identidad en las operadoras españolas, sin embargo, Borderías (1993) señaló que a pesar de esta identificación las precarias condiciones de trabajo motivaron a las operadoras a cambiarse a otros Departamentos de la CTNE en cuanto tuvieron posibilidades de hacerlo.

Las entrevistadas reconocían su labor como un trabajo de “servicios” que se diferenciaba por la función específica que se realizaba –ligada a las comunicaciones-, por el espacio físico en que se desarrollaba –oficinas cerradas-, y también por su carácter privado a través de la comunicación telefónica. La adscripción al sector servicios permitió a las entrevistadas identificarse como “empleadas” y no como “obreras” como lo señalaron Miriam, operadora de Concepción y Emilia de Santiago,

*¡No éramos obreras, éramos empleas! A veces decían que éramos operarias, pero las operarias son por ejemplo las costuras que trabajan así manual, ¡nosotros éramos operadoras, que es otra cosa!. No éramos secretarias, éramos más, porque trabajábamos en oficina y nadie nos veía y ganábamos más.*

*Entre nosotras nos decíamos operadoras, aunque trabajáramos en distintas cosas éramos operadoras. Yo no era obrera, obrera es como menos para mí, menos que operadora. No sé, no éramos ni secretarías ni nada, la secretaría era otro tipo de trabajo, también eran mucho menos que nosotros y ganaban mucho menos que nosotros. Yo lo veía como más*

*importante mi trabajo, eso de comunicar, yo lo veía como más importante y yo creo que mis compañeras igual.*

La disminución progresiva de la fuerza de trabajo ligada a actividades industriales y la emergencia de las actividades de servicios que se inició en la década del sesenta en Chile, se asociaban a una diferenciación de estatus que reconocía en el “trabajo de cuello y corbata” mejores condiciones laborales. El trabajo “limpio” del sector servicios se convirtió por tanto en un trabajo deseable y de un estatus mayor que las actividades obreras en que se ocupaba la fuerza de trabajo mayoritaria en la década del cincuenta en el país. Efectivamente en la década del setenta en Chile la mayor parte de la población ocupada se concentraba en el sector servicios (25.7%) y sólo un 16.5% se ocupaba en actividades del sector industrial. Las mujeres constituyeron en este periodo la mitad de la fuerza de trabajo ocupada en el sector servicios<sup>153</sup>.

Estas distinciones entre el trabajo obrero y de servicios se observó más claramente en las entrevistadas de las grandes ciudades que en las localidades. Las pequeñas centrales telefónicas estaban ubicadas en pueblos cercanos a las grandes urbes pero no contaban con actividades industriales significativas que posicionaran la identificación con la clase obrera como una cuestión relevante. En la década del setenta las actividades agrícolas constituyeron la segunda actividad que concentró más población ocupada después de los servicios en el país, por lo cual el trabajo en la zona rural pudo constituir un ámbito laboral para las mujeres, sin embargo, el trabajo de servicios se asociaba a un estatus mayor. Particularmente el trabajo de las telefonistas aparece como un trabajo de “oficina” que se distinguía del trabajo agrícola y de las labores del campo y que asumió un estatus mayor, como lo señaló Carmen cuando se incorporó como operadora reemplazante en la central telefónica de Cabrero,

*Para mí era una gran satisfacción tener trabajo aquí en mi pueblo, costaba mucho encontrar trabajo aquí. Cuando terminé de estudiar me volví al campo donde mis padres, pero yo no iba a trabajar en el campo, yo quería trabajar en una oficina y justo mi hermana me dijo que había un aviso que la Compañía de teléfonos necesitaba una operadora. ¡Yo feliz de trabajar en una oficina porque era lo que yo quería!.*

---

<sup>153</sup> Censo, 1970.

El estudio de Mattelart y Mattelart en 1968 (citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009: 360) demostró que tanto en las clases alta, media y baja en los sectores urbanos y rurales de Chile se asociaba a las mujeres a trabajos de cuidados y servicios como médicas, profesoras, enfermera, asistente social, etc. Los hombres de sectores urbanos pobres señalaron a la industria como un trabajo pesado y con riesgos de promiscuidad para las mujeres. Estos antecedentes permiten comprender las facilidades que las operadoras telefónicas tuvieron para integrarse a un trabajo que era aceptado socialmente y reconocido como un trabajo apropiado para mujeres. Las propias telefonistas reconocieron su labor de operadora telefónica como un “trabajo adecuado para las mujeres” ligado a la utilización de las habilidades reconocidas socialmente como parte del género femenino. El trabajo de las operadoras telefónicas obtuvo valor para las entrevistadas y sus familias de origen, entre otras cuestiones, porque se reconoció como un “trabajo femenino”, “limpio”, que no utilizaba la fuerza física que se requería en la industria o en el campo, y que legitimaba como herramientas laborales la amabilidad y el buen trato reconocidos como habilidades femeninas.

El mayor estatus asociado a los empleos del sector servicios se observó también en el caso español donde la movilidad desde los primeros empleos de las operadoras telefónicas al de la CTNE respondía, entre otros factores, a la posibilidad de ascenso social al pasar de un oficio manual a los servicios en los inicios de la actividad telefónica en el país (Borderías, 1993: 161). En este caso la Compañía telefónica promovió el empleo de las mujeres en la telefonía como un nuevo modelo femenino que se contraponía al trabajo obrero: la labor de las “señoritas telefonistas” se presentaba como una labor protegida y alejada del contacto con trabajadores varones, lo que se adecuaba al modelo de trabajo femenino aceptado por los estratos medios de donde provenían un importante número de operadoras (Borderías, 1993: 95).

Para las telefonistas, el trabajo en comunicaciones, el manejo de aparatos electrónicos y luego digitales, la capacitación permanente, la gestión de diferentes procedimientos -y en el caso de las operadoras de las pequeñas centrales telefónicas la aplicación además de otros saberes-, situó su trabajo como una profesión más que un oficio, como lo señaló María, operadora de Hualqui,

*¡Yo feliz, me encantaba mi trabajo!... En esos tiempos uno se sentía superior, porque trabajaba en la Compañía de teléfonos, no era cualquier cosa, no trabajaba cualquiera en la Compañía. Para una persona que no era profesional, nosotros fuimos profesionales dentro de la Compañía, aprendimos a hacer todos los trabajos, todo, todo.*

En la década del ochenta, cuando las telefonistas entrevistadas estaban casadas y habían formado sus propias familias, la identificación como “mujeres operadoras telefónicas” vinculó los roles de trabajadora asalariada con los de madre, esposa y trabajadoras domésticas no remuneradas, en una amplia diversidad de combinaciones. Para algunas operadoras, el trabajo se constituyó como un medio que les permitió desarrollar su rol central como madres, pero lo posicionaron en un lugar más relevante que el de esposa, como lo señaló Rosa, operadora de Cabrero,

*En primer lugar, para mi es ser madre, en segundo lugar diría que el trabajo, en tercer lugar mi esposo. Claro que mi esposo es importante porque sin él no tendría a mis hijos y sin el apoyo de él no habría trabajado, pero gracias a lo que trabajé es lo que tenemos hoy día. Entonces son las cosas más importantes en mi vida.*

El rol de madres constituyó un eje central en las asignaciones sociales que se hacían en la construcción de lo “femenino” en Chile, pero la progresiva aceptación social del trabajo asalariado femenino y la lenta pero creciente incorporación de las mujeres al trabajo en la década del ochenta, permitió su combinación con otros roles sociales. La imposición social de la maternidad como identidad central de las mujeres y la contradicción que provocó en las mujeres trabajadoras se evidenció en el testimonio de Carmen, operadora y posterior encargada de la central de Cabrero, quien reconoció en el trabajo el sentido más relevante en su vida, pero ligado a su posición como jefa de hogar y proveedora económica de su familia,

*Para que le voy a mentir, para mí lo primero era el trabajo, porque el trabajo me lo daba todo, me respetaban y me daba el sustento del hogar, a mi hijo se le murió el papá y yo tenía que luchar para todo, para mi hogar, para mi casa.*

Las relaciones entre los roles de trabajadora, esposa y madres se evidenciaron en algunos casos como vinculaciones difíciles de priorizar, como lo señaló Luz, operadora de Concepción,

*Primero como mamá, eso es lo más importante, también como esposa, ¡¡pero igual como trabajadora!!, es difícil porque para mí ser trabajadora era un rol super importante pero igual había que hacer las cosas en la casa.*

La identificación de las operadoras telefónicas entrevistadas no reafirmó la identidad socialmente asignada a las mujeres como madres y esposas, sino más bien articuló los diversos roles y generó matices en la construcción identitaria. No se observaron diferencias generacionales significativas en las identificaciones de las trabajadoras ni tampoco entre las operadoras de las grandes ciudades y localidades.

Una situación similar se observó en la realidad española donde la incorporación masiva de las mujeres al trabajo en la década del sesenta generó que la identidad de las mujeres más jóvenes se configurara de manera importante ligada al trabajo, incluso vinculada al matrimonio o la maternidad (Borderías, 1993: 170-171).

Respecto a la identificación con la empresa telefónica es importante señalar que la Compañía implementó permanentemente estrategias de cooptación. En las décadas del setenta y ochenta se impuso la noción de la empresa como una “gran familia”, se implementaron sistemáticamente actividades de integración de los trabajadores/as a la empresa<sup>154</sup>, y se potenció el prestigio de la CTC como una gran empresa internacional. A fines de los ochenta y durante la década del noventa con la privatización de la CTC el énfasis estuvo puesto en la pertenencia a una gran empresa, moderna y de prestigio internacional como un mecanismo de legitimación entre los trabajadores/as. Como señaló Antunes (1999) las empresas en el capitalismo contemporáneo proponen una ‘identidad corporativa’ que logra ser impuesta a los trabajadores/as ante una sociedad de identidades fragmentarias.

---

<sup>154</sup> Durante todo el periodo de estudio la CTC se caracterizó por potenciar actividades deportivas, recreativas y de convivencia entre los trabajadores/as.

Durante la década del setenta la mayoría de las jóvenes telefonistas que se incorporaban a su primer trabajo en la CTC mostraban una identificación importante con la empresa. El prestigio de una empresa internacional, las actividades recreativas y de integración, y la posibilidad de pasar a formar parte de la plantilla permanente de la empresa otorgaban un sentido de cercanía con la Compañía.

A fines de la década del setenta y principios de los ochenta -cuando el paso de las operadoras reemplazantes a la planta de la empresa era casi nulo y se comenzaron a cuestionar las condiciones laborales de las telefonistas a plazo fijo-, las identificaciones con la empresa se diversificaron. En este periodo las operadoras entrevistadas no tuvieron una posición única frente a la identificación con la CTC sino más bien una diversidad de posturas que iban desde la identificación total con los intereses empresariales, posiciones ambivalentes, e identificación con las trabajadoras en contradicción a los intereses de la Compañía. Cuatro trabajadoras de planta se identificaban con los intereses empresariales y reconocieron los salarios y las buenas condiciones laborales como las razones que motivaban su reconocimiento con la empresa. Así lo señalaron Isaura, operadora de Concepción y Mercedes, operadora de Santiago,

*Siempre he trabajado así, yo soy como super fiel a la empresa, yo como me entregó 100%, soy super entregá a mi empresa. Yo me sentía más cerca de la empresa, yo con mis colegas no mucho, tenía amigas contadas con los dedos, yo con la familia no más, las colegas son colegas de trabajo no más, me he ido a tomar un café pero no más allá. Igual ahora nos juntamos, después de tantos años, lo pasamos regio, pero ahí no más.*

*Todas las operadoras estábamos del lado de la empresa, porque la empresa tenía una buena remuneración, y cuando hay buena remuneración uno está contento, es super sencilla la fórmula.*

En otros casos, las entrevistadas mostraban una posición ambivalente, por ejemplo, en el caso de Ester, operadora reemplazante de Santiago, que inició en 1977 su trayectoria laboral en la CTC con grandes expectativas y cercanía con los intereses empresariales, pero que derivó en la década del ochenta en posturas críticas y en una activa participación sindical de defensa de los derechos laborales de las trabajadoras telefónicas,



*Cuando yo llegué a la Compañía me puse la camiseta de la empresa, me gustaba mucho ¡yo quería trabajar ahí!, pero cuando vi las injusticias me dio mucha lata, mucha rabia, habían unas supervisoras que no habían tenido capacitación, que no sabían hablar, que trataban mal a las chicas, todas esas cosas me empezaban a molestar...*

La postura de Luz, operadora de planta Concepción, también dió cuenta de la ambivalencia que se observó en algunos casos,

*Yo tiraba pa' los dos lados, la empresa se portaba super bien con nosotros pero cuando había que pelearla, la peleábamos con la Compañía, ahí nos poníamos del lado de los trabajadores hasta que conseguimos lo que queríamos.*

Algunas entrevistadas reconocieron claramente su posición más cercana a los intereses de los trabajadores/as que a los empresariales, como lo señaló Marta operadora reemplazante de Concepción,

*Yo me sentía parte de las trabajadoras, porque con la empresa tenía como un resentimiento porque no me contrataban, a veces tu hacías el trabajo mejor que las de planta, yo me sentía más apegada al calor humano, a las compañeras, que a la empresa.*

El caso de Carmen es paradójico en cuanto se inició como operadora reemplazante, pero asumió durante veinte años como encargada de una central, y a pesar de mantener una vida laboral y personal centrada en la CTC, se reconoció más cercana a los intereses de las trabajadoras que de la empresa.

En los casos analizados no se observó una relación directa entre la posición de las trabajadoras frente a la empresa, el año de ingreso a la CTC o su trabajo en centrales de grandes ciudades o localidades. La distinción se observó entre las trabajadoras de planta y las que se mantuvieron la mayor parte o toda su vida laboral en la CTC como reemplazantes. Las trabajadoras reemplazantes -que se reconocieron como trabajadoras con menores derechos laborales, salarios y estatus que las operadoras de planta- señalaron más distancia con los intereses empresariales y cercanía a los intereses de los trabajadores/as. Esta posición de clase se evidenció también en la activa participación sindical y de defensa de sus derechos laborales que sostuvieron las trabajadoras reemplazantes especialmente en la ciudad de Santiago. La mayoría de las operadoras de planta en cambio, se reconoció

cercana a los intereses de la empresa o en posiciones ambivalentes, señalaron que los salarios, los múltiples beneficios a los que tuvieron acceso, un mayor estatus que las reemplazantes y la participación en una empresa de “prestigio” en el país, las situaban como parte de la empresa e incluso muchas señalaron “agradecimiento” por las condiciones laborales que mantuvieron durante su trabajo en la CTC. La “*cultura de la empresa*” de la CTC -que se expresa según Gorz (1997) en una formación profesional específica, vestimenta, estilo de comportamiento y vocabulario propios-, se impuso a las trabajadoras y otorgó sentido de pertenencia a una “gran familia”, fundamentalmente a las operadoras telefónicas permanentes.

En la década del noventa -posterior a los procesos de cierre de las pequeñas centrales, reasignaciones de funciones y de ciudades, y despidos masivos de telefonistas-, la identidad de las operadoras se diferenció también entre las trabajadoras permanentes y reemplazantes. Las primeras mostraron cercanía con la empresa y “agradecimiento” fundamentalmente por el estatus que la Compañía les otorgó y la posibilidad de mantener a sus familias, las segundas en cambio, mostraron más bien distancia y “resentimiento” por la situación permanente de desventaja en sus condiciones laborales.

### **6.3. El estatus de las operadoras telefónicas de la CTC, 1970-1998.**

El estatus que las propias operadoras reconocieron a su trabajo en la década del setenta cuando se incorporaron a la CTC estuvo mediado por la posición de sus familias de origen. En los casos minoritarios de las trabajadoras cuyas familias tuvieron formación profesional o ascendieron socialmente, la labor de las operadoras telefónicas fue menos valorado que en aquellas familias donde el trabajo en la CTC significó un ascenso social mediante el acceso a trabajo estable y bien remunerado en el sector “limpio” de los servicios. En el testimonio de Isaura, se observó el cuestionamiento al estatus del trabajo de la operadora telefónica en familias universitarias,

*Yo decía ‘soy operadora telefónica’, decía que era ‘empleada de la Compañía de teléfonos’. A mí me daba lo mismo que mis dos hermanos fueran ingenieros, ellos*

*estudiaron en la universidad y a mí me da lo mismo, aunque fuera menos mi trabajo me da lo mismo...*

En los años setenta las telefonistas de las pequeñas centrales establecieron relaciones más cercanas con los suscriptores y fueron reconocidas socialmente en su rol de ayuda a la comunidad, lo que les otorgó un estatus importante en sus localidades y formó parte de la cultura laboral de estas trabajadoras. En este caso, el trabajo de las telefonistas no puso en duda la “honorabilidad” de las mujeres quienes eran respetadas, valoradas y consideradas como parte de las “autoridades” del pueblo por los habitantes de sus localidades, como lo señaló Rosa en Cabrero,

*Las personas mejor miradas aquí eran los carabineros y las operadoras. Eran bien miradas por cómo se vestían, se arreglaban, por trabajar en la Compañía de teléfonos que era una Compañía de prestigio.*

En la mayoría de las pequeñas centrales telefónicas se realizaron transformaciones tecnológicas, pero siempre desfasadas de los avances que se implementaron en las salas de tráfico de las grandes ciudades. De esta forma, si bien se modificaron las formas de trabajo y de comunicación, la relación cercana con los suscriptores/as se mantuvo lo que permitió mantener el estatus y prestigio de las operadoras hasta el cierre de las centrales en la década del ochenta.

También en las grandes ciudades el trabajo de las operadoras telefónicas tuvo reconocimiento social en la década del setenta, pero no logró el estatus alcanzado en las localidades pequeñas. La valoración social en las ciudades se fue perdiendo con la masificación de los servicios telefónicos a fines de los años setenta y la despersonalización de la atención con la digitalización a fines de la década del ochenta,

*Antes el trabajo de las operadoras era muy bien mirado en Santiago porque la única Compañía de comunicaciones era la Compañía de teléfonos, yo admiraba a la amiga de mi mamá y después cuando yo entré no era lo mismo, los sueldos no eran los mismos, eran buenos, pero nunca tanto. En general no tengo nada de qué quejarme. A mí me gusta mi trabajo, me gusta relacionarme con la gente, me gusta hablar, para algunas personas*

*puede ser ahora un trabajo insignificante, pero yo nunca me he sentido menos por ser operadora* (Ester, operadora reemplazante Santiago.)

El reconocimiento social de la CTC como una empresa “decente”, según las operadoras, la posicionaba como un espacio de trabajo adecuado para las mujeres. Un trabajo de oficina, en un espacio cerrado, sin esfuerzos físicos, realizado sólo entre mujeres, parecía ofrecer las condiciones de seguridad e integridad moral que socialmente se exigía para el desenvolvimiento laboral de las mujeres. El cuestionamiento aquí se estableció con el sistema de turnos, que obligaba a las operadoras a trabajar y a movilizarse por el espacio público en horarios habitualmente sancionados para el tránsito femenino. La locomoción dispuesta por la empresa resolvía esta cuestión, pero dejaba intersticios de manejo de los horarios que implicaban cierta ambigüedad en el manejo ético y moral de las trabajadoras, lo que pudo incidir en el menor prestigio de las operadoras en las grandes ciudades.

Si bien todas las telefonistas coincidieron en la satisfacción con su labor en los primeros años de trabajo en la CTC en la década del setenta, cuatro de ellas señalaron su disconformidad posteriormente por el carácter repetitivo y monótono que limitaba sus posibilidades de desarrollo profesional y personal. El fordismo-taylorismo telefónico que hemos mencionado en apartados anteriores generó que algunas entrevistadas buscaran otras alternativas laborales siempre dentro del campo de los servicios, como es el caso de Beatriz, operadora de Concepción,

*Estuve cinco años como telefonista y me aburrí por eso, de repente me daba cuenta que no sabía si era un hombre o una mujer la que había atendido, era cursar llamadas no más, era una máquina, y como yo también era bien hábil mejor postulé a otro departamento de la Compañía.*

En la década del setenta -cuando la presencia de las trabajadoras a plazo fijo era aún poco relevante-, se evidenció una diferencia de estatus entre las operadoras de planta y las reemplazantes, particularmente en Santiago. Las trabajadoras de planta no reconocían a las reemplazantes como “trabajadoras de la CTC” sino solo como “sustitutas”, lo que se generó diferencias en el trato y situaciones de discriminación. Además, como se mencionará en el siguiente capítulo sobre organización laboral, durante toda la década del setenta y

principios de los ochenta el sindicato que agrupó a las trabajadoras de planta desconoció el carácter de trabajadoras de la CTC de las reemplazantes y no las incluyó en sus demandas laborales. Posteriormente, cuando las movilizaciones de otros sindicatos telefónicos denunciaron la situación laboral de las reemplazantes a principios de los ochenta y se niveló la participación de ambos tipos de operadoras en la Compañía, las trabajadoras de planta modificaron su relación con las reemplazantes y las incorporaron a su organización sindical.

El reconocimiento social del trabajo de las operadoras en las pequeñas localidades contrastó con las diferencias de estatus que se evidenciaron al interior de la CTC en la década del ochenta. Por una parte, las telefonistas entrevistadas señalaron que el trabajo de las operadoras telefónicas era “mal mirado” por el resto de los trabajadores/as de la Compañía. La escasa cualificación que supuestamente se requería para el trabajo de comunicación telefónica, los salarios más bajos de la empresa y el desempeño en un trabajo repetitivo y poco creativo eran los argumentos mencionados por los trabajadores/as de la empresa para considerar la labor de las operadoras telefónicas como los peores trabajos de la Compañía. También la progresiva obsolescencia de la labor de las operadoras -especialmente con el proceso de digitalización (1988-1993)- las posicionó como un sector poco relevante al interior de la empresa. Si bien no se mencionó la composición exclusiva de mujeres en la labor de las operadoras telefónicas se evidenció una desvalorización de las cualificaciones requeridas para el trabajo de las operadoras consideradas como habilidades “naturales” en las mujeres. Es necesario señalar que la CTC se caracterizó por ser considerada socialmente como una empresa importante que otorgaba buenas condiciones laborales a sus trabajadores/as y por el progresivo aumento en las calificaciones de su personal debido a las transformaciones tecnológicas que se implementaron.

También en la década del ochenta se evidenciaron diferencias de estatus entre las propias operadoras telefónicas de la CTC. Particularmente las operadoras internacionales entrevistadas reconocieron un estatus mayor de su trabajo, no sólo en relación a los trabajadores/as de otros sectores, sino también a las propias operadoras, como señaló Loreto, operadora internacional de Santiago,

*Las operadoras internacionales éramos mucho más. A mí me encantaba mi trabajo y si tu conversas con otra operadora te va a decir lo mismo, la operadora marcaba una diferencia, el hecho de saber un idioma te marca socialmente una diferencia...*

Al finalizar su labor como operadoras telefónicas en la década del noventa la gran mayoría de las entrevistadas señaló su satisfacción con el trabajo que desarrollaron en la Compañía telefónica. Para muchas de ellas, la labor de operadora telefónica fue un trabajo deseable y formó parte del perfil esperado de un “buen trabajo para las mujeres”. Una de las cuestiones que las entrevistadas rescataron fue el tipo de labor específica que realizaban y la calificación que requerían para ello, reconocieron cierta profesionalización en el manejo de las comunicaciones que las distinguió de otros trabajadores/as del sector servicios. Otra de las cuestiones que la mayoría de las entrevistadas reconoció fue el carácter de servicio público de la labor que realizaban y resaltaron la relevancia de su trabajo para la comunidad y el país. Parte de la satisfacción respecto a su trabajo estuvo dado por este perfil que sostuvieron fue también reconocido socialmente. El testimonio de Rosa, operadora de Cabrero pone énfasis en el rol de servicio hacia las personas y la comunidad inmediata, *Me gustaba trabajar con público, tenía buen carácter para atender al público... Mi sueño siempre fue trabajar con niños o atender público, siempre he tenido muy buen carácter para trabajar con público. ¡A mí siempre me gustó ese trabajo! Fue una parte muy hermosa de mi vida haber trabajado en la Compañía de teléfonos y siempre me sentiré orgullosa de haber pertenecido ahí. Aparte de mi vida casada es la mejor vida que tuve, cuando trabajé para mi pueblo.*

Loreto, operadora internacional de Santiago, también puso acento en la relevancia de su trabajo pero para cuestiones a nivel nacional,

*Nuestro trabajo era muy importante porque nosotros movíamos comercio, muchas cosas aparte de la parte social, porque si uno tiene un pariente en otro país, el hecho de comunicarlos ya es importante. Mover toda la parte económica del país con el boom que fue Asia, fue super importante y el rol en las guerras no es menor.*

En muchos casos, la valoración final del trabajo como operadoras permanentes de la CTC se generó también por la estabilidad económica que les permitió tener un rol principal o

relevante en la economía familiar, financiar la educación de sus hijos/as y en muchos casos obtener bienes raíces que no eran habitualmente accesibles a las mujeres ni a los trabajadores/as del sector servicios en el periodo en estudio. La estabilidad salarial otorgada por una empresa de capital internacional colocaba a las operadoras telefónicas como sujetas de crédito en periodos donde aún el sistema crediticio no se ampliaba a la mayoría de la población como ocurrió a partir de la década del noventa en Chile,

*¡Para mí fue muy importante trabajar ahí, mucho, mucho! Yo tuve cuatro casas, esta es mi cuarta casa que tengo, porque yo no era derrochadora, cuidaba mi plata, hacia inversiones. El banco me prestaba plata, nos daban crédito porque éramos de la Compañía no nos ponían problemas y yo como era buena clienta, nunca tuve un cheque protestado ¡jamás! Me compré una camioneta, un auto, y la propiedad.*

El carácter de empresa de capital internacional, única en el país encargada de las comunicaciones durante muchas décadas, y con buenas condiciones laborales para los trabajadores/as, situó a la CTC como una empresa de “prestigio” y como un espacio de formación, según la mayoría de las entrevistadas,

*Fue una muy buena escuela, yo doy gracias, porque son hartos años de experiencia y siempre me abren las puertas en todos lados. Yo doy gracias a esa escuela porque yo después hice carrera como operadora en el banco, y siempre valoraron mi trabajo. Por eso te digo, la formación de la Compañía de teléfonos no lo tiene cualquier operadora, era muy valorada por las empresas (Ester, operadora de Santiago).*

Estos factores confluyeron, según las entrevistadas, en la configuración de un estatus mayor de las operadoras telefónicas en relación a otros trabajos del sector servicios o no profesionales.

#### **6.4. Relaciones entre mujeres: tensiones, afectos y ayuda mutua.**

Las operadoras telefónicas de la CTC establecieron relaciones laborales exclusivamente entre mujeres: tanto sus compañeras como las supervisoras fueron en todos los casos y desde 1970 a 1998 sólo mujeres.

Desde 1970 hasta el cierre de las pequeñas centrales en los pueblos las relaciones entre las operadoras y las jefas de central eran más bien cercanas, de ayuda mutua y solidaridad, especialmente en cuestiones relativas al trabajo doméstico y de cuidado. Sin embargo, se evidenció que las funciones propias de jefatura eran asumidas también por las operadoras a cambio de flexibilidad horaria. La operadora de una pequeña central mencionó como una situación conflictiva la exigencia de realizar funciones fuera de sus tareas como operadora telefónica.

El número restringido de trabajadoras en las centrales de localidades pequeñas les permitió establecer relaciones de trabajo y personales fluidas. Todas las operadoras entrevistadas valoraron como un aspecto central de su trabajo las relaciones afectivas y solidarias, especialmente la ayuda mutua en el trabajo de cuidado de los hijos/as y de los padres-madres. El reducido número de trabajadoras y los extensos periodos de tiempo que permanecieron juntas les permitió estrechar los vínculos personales y afectivos, incluir a los hijos/as y a las parejas en las dinámicas laborales y de actividades fuera del trabajo, y mantener las relaciones personales hasta la actualidad. Así lo evidenció Carmen, operadora y posterior encargada de la central de Cabrero,

*¡Mis colegas me ayudaban mucho!, sobre todo cuando estaba enferma, yo le decía ¿guachita te puedes quedar?, cuando murió mi mamá, cuando murió mi papá, todo... Cuando murió la mamá de una reemplazante, me quedaba yo ‘váyase inmediatamente’, no importaba que fuera mi día libre. Gracias a dios nosotros éramos así, no sé si será en todas partes así... Si tenía un cumpleaños en la casa, yo las invitaba, dejaba a las otras trabajando, unas comían primero y se iban y venían las otras.... Eso ayuda mucho a compartir, a ayudar al otro, a estar en dolor de los otros... Todavía nos encontramos, nos abrazamos. Con los esposos también, se integraban, hasta una vez tuvimos un grupo folklórico... el ambiente de trabajo era muy bueno...*

La alta valoración de las relaciones que se establecieron entre las trabajadoras en las localidades pequeñas, motivó a María, operadora de Hualqui, a denominar al grupo de compañeras de trabajo como una “familia”,



*Nosotros como operadoras éramos siete personas y éramos una sola familia. Si a una le dolía el dedo, nos dolía a todas al tiro [inmediatamente]. Existió compañerismo. Fuimos una familia telefónica muy unida.*

En las salas de tráfico de las grandes ciudades las relaciones de las operadoras con los estamentos superiores se restringían a los vínculos con las supervisoras de las salas de tráfico y con las supervisoras de las Salas de Observación. Hasta la digitalización en 1988, las supervisoras que controlaban la calidad de las llamadas estaban en una habitación situada al interior de la sala de tráfico, pero con una escasa comunicación directa con las telefonistas. Posteriormente este vínculo se volvió aún más impersonal a través del control por ordenadores.

Con las supervisoras de sala, en cambio, la relación fue directa desde 1970 hasta el fin de la actividad de las telefonistas. En los años setenta, especialmente durante la dictadura militar, la Compañía tensionó las relaciones entre mujeres al colocar las labores de control y subordinación -no sólo del trabajo, sino también de la presentación personal, actitudes y comportamientos- en las supervisoras. Son mujeres las encargadas de asegurar no sólo la rigidez del habla y de los cuerpos de las operadoras telefónicas, sino también la productividad y el comportamiento esperado para una trabajadora de la CTC. En el caso italiano Savelli (2002) mencionó que inicialmente la Compañía telefónica colocó a hombres en la supervisión, pero no tuvo buenos resultados debido a los conflictos generados en el abuso de las relaciones de poder con estos trabajadores, por lo que posteriormente se utilizó exclusivamente a mujeres supervisoras. En el caso español se evidenció que también la labor de supervisión de las operadoras telefónicas fue realizada solo por mujeres (Borderías, 1993).

A fines de la década del ochenta, con la creciente aceptación social e incorporación de las mujeres al trabajo en el país y la movilización de las operadoras reemplazantes al interior de la CTC, las exigencias en la presentación personal y el comportamiento se distendieron y las supervisoras concentraron el control en la producción de las telefonistas.

Como se evidenció en el relato de Ester, operadora de Santiago, las entrevistadas mencionaron permanentes tensiones derivadas de las exigencias y restricciones impuestas por las supervisoras,

*Cuando llegué tuve una supervisora muy buena, pero después me tocó otra que era bien negrera, estábamos enojados con ella porque se portaba mal, no se la jugaba por nosotros. Entonces hicimos un encuentro de operadoras reemplazantes, fue grande el cuento, quedó la escoba, se supo, la denunciemos...*

Las relaciones con las supervisoras dependían también del carácter de cada una de ellas, pero en la mayoría de los casos se estableció una relación conflictiva dado el carácter explícito de control de la labor de estas trabajadoras.

Las relaciones entre las operadoras telefónicas fueron relevantes al inicio de las trayectorias laborales de las jóvenes trabajadoras que se integraban al mercado laboral en la década del setenta. Con edades entre los 18 y 23 años y jornadas de trabajo de siete u ocho horas, las relaciones de amistad y compañerismo entre las operadoras fueron relevantes en sus vidas. Posteriormente, cuando se casaron y tuvieron hijos/as las relaciones entre operadoras se vuelven relevantes como ayuda mutua en la ejecución del trabajo doméstico y de cuidados.

La mayoría de las operadoras telefónicas señaló que las relaciones con sus compañeras de trabajo fueron buenas, pero se evidenciaron matices significativos entre las trabajadoras de localidades y de ciudades más grandes, y también en la relación entre operadoras reemplazantes y de planta. La mayoría de las operadoras entrevistadas que laboraron en las grandes centrales coincidieron en valorar las relaciones laborales y personales entre las trabajadoras, pero señalaron también conflictos y situaciones de discriminación. La positiva evaluación de las relaciones entre las compañeras de trabajo se situó en la mayoría de los casos en la solidaridad, la ayuda mutua y el soporte emocional ante situaciones conflictivas de la vida personal de las trabajadoras, como lo señaló Miriam de Concepción,

*Trabajar como operadora en la Compañía a mí me marcó mucho, siempre digo es algo grande, no como los otros trabajos, los otros trabajos fueron así no más, claro que trabajé mucho tiempo, duré mucho, pero la Compañía de Teléfonos a mí me marcó. El entorno, los niños se criaron todos juntos, el hijito de una amiga que lo atropelló un taxibus y falleció,*

*otra compañera que le dio un derrame cerebral y falleció, después otra compañera con un infarto al corazón, otra compañera que se cayó y se murió y tenía niñitas pequeñas.... ¡Ohhh eso que nos marcó...! y así hartas cosas.*

Particularmente en Santiago, los turnos compuestos por un alto número de operadoras y la alta rotación en ellos desde fines de la década del setenta, incidió en definir relaciones laborales buenas pero vínculos personales menos estrechos que los observados en las centrales telefónicas de Concepción, Valparaíso y las pequeñas centrales de localidades.

Una característica que incidió sustantivamente en los vínculos entre las trabajadoras tanto en Concepción como en Santiago, fue la relación entre las operadoras reemplazantes y de planta. Especialmente antes de la década del ochenta -anterior al mejoramiento de las condiciones laborales de las reemplazantes-, se evidenciaron situaciones de discriminación hacia éstas y ciertas relaciones de poder y de jerarquía, como lo señaló Ernestina, operadora de Santiago y actual presidenta del Sindicato de operadoras y actividades conexas,

*En ese tiempo fue bien discriminatorio, las personas de planta marcaban mucho su territorio. Se les daba su delantal y a nosotros no, cada uno tenía que conseguirse un delantal que más o menos se acomodara a lo que usaba acá o estas personas de planta - que alguna te tuviera algo de buena porque también había rivalidades-, te dijera mira yo tengo, te puedo pasar. A parte de eso también estaba la otra discriminación que hacían las mismas funcionarias que estaban de planta porque había una tremenda sala con un televisor y se sentaban aquí las de planta, a mí a lo mejor no me gustaba lo que estaban dando en la tele, pero yo no podía cambiarla y había sectores donde yo como reemplazante no me podía sentar. El casino estaba dividido, la parte del fondo era de reparaciones, porque estaba el 104 de reparaciones y el 108 larga distancia, la primera mesa era de las supervisoras, y después las siguientes de las operadoras de planta y las dos últimas eran de las reemplazantes. ¡Yo no podía ocupar una mesa de las de planta y menos la de las supervisoras!.*

Esta situación se observó también en Concepción pero en menor medida, como señaló Beatriz, operadora reemplazante de esta ciudad,

*Era un ambiente bien solidario pero igual había señoras mayores que miraban a las reemplazantes como de un nivel inferior, ‘es reemplazante no más’ decían, pero eso se fue mitigando después con los años, pero en un principio las diferencias eran muchas, muchas, eran muy distintas las condiciones laborales y las de planta lo hacían notar.*

Todas las entrevistadas coincidieron en señalar que el cuidado y la apariencia física en el trabajo constituyeron señales de identificación de las operadoras telefónicas de la Compañía durante todo el periodo laboral y que generaron conflictos al interior del sector, específicamente en las grandes ciudades. La estética socialmente esperada para las mujeres de sectores medios urbanos de la época se impuso y se autoimpuso entre las trabajadoras y se posicionó como un elemento de la cultura laboral que la empresa también utilizó y potenció,

*Arreglarse con ropa de salida, siempre me gustó ir con trajecito dos piezas como se usaba en ese tiempo, no se usaban mucho los pantalones, el zapato, la media, éramos muy fíjonas las mujeres. Porque te tenías que desvestir delante de tus compañeras. En los casilleros y al turno llegábamos todas juntas, entonces tenías que ir bien presentada, te ponías tu delantal, pintadita. Todas te miraban, se daban vuelta a mirarte, ‘¿Dónde te compraste esos zapatos?’, en ese tiempo eran los zapatos Gacel, eran la moda, si andabas con otros zapatos te miraban como en menos, habían grupos así que eran muy fíjonas (Luz, operadora de Concepción).*

Las relaciones con los trabajadores/as de otros estamentos de la empresa no eran habituales. Es probable que la labor de las operadoras situada exclusivamente en la Sala de tráfico redujera las posibilidades de contacto con los trabajadores/as de otros departamentos y sectores laborales de la Compañía, a excepción de los técnicos ocupados en las reparaciones de las redes telefónicas, con quienes mantuvieron vínculos esporádicos, habitualmente relaciones personales y afectivas.

Excepto en Santiago, las operadoras entrevistadas han mantenido una vinculación permanente desde que finalizaron sus contratos en la Compañía. Las relaciones afectivas y de ayuda mutua han permanecido hasta la actualidad, dando cuenta de la solidez de los

vínculos personales establecidos entre algunas de ellas, como lo destacó Marta, operadora reemplazante de Concepción,

*Tú como persona ibas surgiendo, compartías con tus amigas y todavía somos amigas, con muchas de ellas todavía salimos de vacaciones, nos juntamos. ¡Vieras tu cuando nos encontramos!. Una chica se fue a Francia, no nos veíamos desde cuando nos despidieron, como dieciséis años que no nos veíamos. Nos juntamos como quince y hacíamos hartas cosas, ponte tu juntábamos plata y hacíamos canastos familiares y a fin de año los repartíamos, harto tiempo lo organicé yo y aquí hacíamos las convivencias en mi patio. Les decíamos ‘oye quieres participar en un canasto familiar’ y ahí vas viendo quienes son más responsables, quienes son las más derechas. Y en base a ese canasto nos juntamos ahora.*

Como síntesis de este Capítulo podemos señalar que las características propias de la organización fordista del trabajo en el periodo de auge de la actividad industrial en Chile - que colocó en espacios laborales comunes a un importante número de trabajadores/as por extensos periodos de tiempo y generó una identidad colectiva-, se evidenciaron también en la labor de las operadoras telefónicas. La gran mayoría de las entrevistadas laboró en la CTC durante largos periodos de tiempo en espacios físicos comunes y en permanente contacto, especialmente en las localidades pequeñas y en ciudades como Concepción y Valparaíso donde el sistema de turno les facilitó encontrarse. El contacto permanente les permitió comunicar su vida cotidiana y establecer relaciones personales y afectivas, avaladas por la aprobación social a este tipo de relaciones entre mujeres.

La solidaridad entre mujeres era también reconocida como un elemento central de la experiencia laboral de las telefonistas en el caso español. Como señaló Borderías (1993: 184) la complejidad tecnológica que requería la cooperación entre compañeras, las dificultades y la atención en un servicio permanente reforzaban las relaciones entre las trabajadoras.

Las relaciones de ayuda mutua y de solidaridad, especialmente ante las necesidades de cuidados, fueron más relevantes que el reconocimiento de compartir una clase común y se constituyeron como elementos centrales de la cultura laboral de las operadoras telefónicas

en Chile. Las relaciones afectivas permitidas socialmente en las relaciones entre mujeres asumieron mayor trascendencia en la identificación de las entrevistadas que la identificación como trabajadoras. La solidaridad en las relaciones de género no asumió aquí una crítica a las relaciones sociales entre hombres y mujeres o a la distribución de roles, sino más bien el reconocimiento de labores y responsabilidades comunes que requerían la ayuda mutua.

Los roles y asignaciones sociales que la sociedad patriarcal chilena imponía y exigía a las mujeres se evidenció en diversos aspectos de las identificaciones y significaciones del trabajo de las operadoras telefónicas que constituyeron su cultura laboral. Por una parte, en la década del setenta durante la dictadura militar en el reconocimiento de la labor de telefonista como un “trabajo adecuado para las mujeres” ligado a la utilización de las habilidades reconocidas socialmente como “femeninas”. El trabajo de las operadoras obtuvo valor para las telefonistas y sus familias de origen, porque se reconocía como un trabajo que no utilizaba la fuerza física requerida en la industria o en el campo, sino la amabilidad, la paciencia y el buen trato reconocidos como habilidades “femeninas”. Por otra parte, la identificación en torno a los roles de madres, esposa y trabajadoras no priorizó por los roles socialmente asignados a las mujeres tradicionalmente en Chile en las décadas del setenta y parte del ochenta, sino más bien articuló los diversos roles y generó matices en la construcción identitaria. En las relaciones entre las trabajadoras se evidenció el reforzamiento de las asignaciones sociales patriarcales en cuanto la solidaridad entre mujeres se basó principalmente en el buen cumplimiento de las labores domésticas y de cuidado, tanto de los hijos/as como de los padres. Las relaciones de ayuda mutua entre las telefonistas para el adecuado cumplimiento de los roles socialmente asignados adquirió mayor relevancia que la solidaridad de clase como mujeres trabajadoras. Al igual que lo evidenciado en otros estudios en este periodo en Chile, las telefonistas siguieron siendo responsables del trabajo doméstico y del cuidado de los hijos/as a pesar de su importante participación en la economía familiar. El trabajo doméstico remunerado al que las operadoras tuvieron posibilidades de acceder por su nivel salarial se complementó con el apoyo de otras mujeres familiares de las trabajadoras, en una articulación de trabajo remunerado y no remunerado para el cumplimiento de las labores domésticas y de cuidado. Así, a la utilización intensiva del trabajo asalariado de las trabajadoras telefónicas se sumó

la explotación del trabajo doméstico remunerado y no remunerado de las propias operadoras y de una amplia red de mujeres.

Las trabajadoras se reconocieron como operadoras telefónicas con una fuerte identificación sectorial con lo que ellas señalaron como su “profesión” y legitimaron el trabajo remunerado para las mujeres en un periodo -década del setenta- de creciente aceptación social del trabajo femenino, pero de escasa participación real de las mujeres en el mercado de trabajo en Chile. La aceptación del trabajo femenino fue particularmente interesante entre las operadoras de las pequeñas centrales de localidades donde la dinámica social y las relaciones entre hombres y mujeres generalmente se mantuvieron en códigos más conservadores que los observados en las grandes ciudades del país.

Estos elementos de la cultura laboral de las operadoras telefónica vincularon los formatos de relaciones sociales que se establecieron entre mujeres y hombres y los roles y asignaciones que se impusieron a los sexos en las sociedades patriarcales a formas de explotación de la fuerza de trabajo femenina y a la acumulación de capital en la empresa telefónica. Como señaló Ortega (2012: 158) en relación a los trabajadores/as telefónicos mexicanos, se evidenció que la cultura laboral de los trabajadores/as no sólo fue simbólica, sino que también tuvo una eficacia productiva empírica susceptible de acumularse.

En el inicio de la incorporación laboral de las operadoras se observó claramente el paso de las actividades industriales y agrícolas a las de servicio como un proceso de transformación de las actividades productivas que se produjo en Chile entre las décadas del cincuenta y sesenta en gran parte del mundo occidental. La diferenciación con el trabajo obrero y agrícola como actividades de menor estatus constituyó parte de la cultura laboral de las operadoras telefónicas y fue parte del sentido común instalado en Chile durante las décadas del setenta y ochenta, anterior a los procesos de flexibilización que precarizó, entre otros, los trabajos del sector servicios. El mayor estatus que las operadoras otorgaban a sus trabajos formó parte de estas ideaciones que se evidenciaron en el país y también de la política de la CTC que impuso una imagen corporativa de empresa de gran prestigio, que otorgaba buenas condiciones laborales e integraba a todos sus trabajadores/as como una “familia telefónica”. Junto a estos factores, en las pequeñas centrales telefónicas de localidades, especialmente en la década del setenta, se observó una dinámica de

reconocimiento de autoridades locales en donde las operadoras fueron validadas como personas de prestigio junto a otras mujeres trabajadoras de servicios como las profesoras y médicas que en este periodo tuvieron una escasa presencia en los pueblos pequeños cercanos a las actividades agrícolas. Este elemento particular de las pequeñas centrales telefónicas -junto a una forma diferente de organización del trabajo y de relaciones entre las trabajadoras y con los suscriptores/as- distinguió la cultura laboral de las operadoras de las localidades y pueblos pequeños.

La política de prestigio empresarial que la CTC mantuvo durante todo el periodo en estudio tuvo efectos importantes en las telefonistas, particularmente en las trabajadoras de planta, que reconocieron condiciones laborales mejores que las de otros trabajadores/as del sector servicios y mantuvieron una identificación más cercana a los intereses de la empresa. Como se mencionará en el siguiente Capítulo, las operadoras permanentes mantuvieron durante la mayor parte de las décadas en estudio una participación sindical sin conflictos y de negociación permanentemente con la empresa. En cambio, las precarias condiciones laborales de las reemplazantes -especialmente durante la década del setenta y comienzos del ochenta- incidieron en una postura de clase más cercana a los trabajadores/as, de cuestionamiento a las políticas empresariales y de participación en sindicatos que demandaron mejoras laborales para este sector de operadoras.

Junto a la identificación que las operadoras reconocieron con la CTC, la “*cultura de la empresa*” (Gorz, 1997), que se expresó en una forma vestimenta, estilo de comportamiento y vocabularios propios de la empresa, entre otros, se impuso a las trabajadoras y logró generar un sentido de pertenencia a la “*familia telefónica*”, especialmente en las operadoras de planta. Sin embargo, la solidaridad entre las telefonistas también formó parte de este sentido de “comunidad” que se estableció en el marco de la empresa pero que dió cuenta de relaciones de ayuda mutua entre mujeres.

La adscripción de clase diferenciada para las operadoras de planta y reemplazante, junto a las diferencias en la organización del trabajo en las salas de tráfico y las pequeñas centrales telefónicas, el estatus de las operadoras de las pequeñas centrales telefónicas en sus comunidades, entre otros factores, señalan que la cultura laboral de las operadoras telefónicas no fue homogénea y que presentó matices significativos.



## **CAPÍTULO 7 LA ORGANIZACIÓN SINDICAL DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS, 1970-1998.**

En este Capítulo se describe la participación sindical de las operadoras telefónicas de planta y reemplazantes desde 1970 hasta el fin de la actividad y la cultura laboral de estas trabajadoras. En el primer apartado se menciona la organización sindical de la CTC en el periodo de la Unidad Popular y en el inicio de la dictadura militar en Chile. En el segundo apartado se señalan las movilizaciones y demandas de las operadoras reemplazantes durante la década del ochenta y se menciona luego la participación sindical de las operadoras permanentes y reemplazantes durante la década del noventa en el tercer apartado. Finalmente, en el último apartado se exponen brevemente las historias de tres operadoras dirigentes sindicales y las complejidades de su participación como mujeres, trabajadoras y dirigentes. Excepto en el tercer apartado donde se utilizan los datos oficiales disponibles de la empresa, este Capítulo se elaboró en base a los antecedentes de las revistas sindicales “El Telefónico” del SINATE, “El Reemplacito” de las operadoras reemplazantes de Santiago y a las entrevistas realizadas a las telefonistas permanentes y reemplazantes de la CTC.

### **7.1. Desde el Sindicato único a la multiplicidad sindical: las organizaciones laborales de la CTC en la década del setenta.**

Entre 1970 y 1972, durante el gobierno de la Unidad Popular, se produjo un alza de los salarios y del gasto público sin precedentes, la participación de los trabajadores/as en el ingreso total aumentó del 51% al 62,9% entre 1970 y 1972, lo que permitió una importante expansión económica durante el primer año, que se vio entorpecida por las insuficiencias de un aparato productivo en transformación. Según Salazar y Pinto (2002: 49) esto generó una serie de desequilibrios -aumento de la inflación, desabastecimiento y mercado negro- que aumentaron las tensiones sociales y políticas existentes. En este contexto el sindicalismo en Chile tuvo un auge creciente, en procesos de unificación y de movilización permanentes.

En 1971, bajo el gobierno de la Unidad Popular, se formó un sindicato único de trabajadores/as en la CTC, *“...los trabajadores de esa empresa, agrupados en veinte sindicatos de norte a sur del país, decidieron ayer constituir el Sindicato único de trabajadores telefónicos, antes del 21 de octubre, al mismo tiempo que establecían que esta nueva organización gremial –estructurada en tres estamentos: obreros, empleados y profesionales- será la única que reconocerá la administración de la empresa como expresión de los trabajadores organizados”*<sup>155</sup>. En este periodo se lograron importantes reivindicaciones laborales como la contratación de planta de las operadoras telefónicas reemplazantes y la sala cuna de la CTC que se creó en 1970 -en el marco de la aprobación de la ley sobre salas cuna-, y que llegó a ser una de las mejor equipadas del país, con distinciones nacionales por sus instalaciones, metodología, higiene y régimen de alimentación. Sin embargo, la calidad de los servicios de sala cuna se vio seriamente afectada durante la dictadura, cuando en junio de 1979 el servicio fue entregado a concesionarios, un tercio del personal fue despedido y se rebajaron los salarios.

La contratación de las operadoras reemplazantes entre 1970 y 1973 fue reconocida como un logro de la acción sindical de la época, en donde las operadoras tenían una activa participación como señaló Beatriz, dirigente sindical de Concepción a fines de esta década, *“En un principio cuando yo estuve como operadora, cuando quedamos todas contratadas, fue una victoria del sindicato, en ese tiempo habían dos sindicatos: el sindicato de obreros o de operarios y el sindicato de empleados. Las operarias estaban en el sindicato de empleados y los técnicos estaba en el sindicato de obreros, entonces eso después se refundió en uno solo que se llamaba sindicato de operarios, donde estaba la gente del aseo, los porteros, todos. Las operadoras participaban activamente, como eran la gran mayoría...”*.

El 8 de agosto 1972 se formó el Sindicato de operadoras y actividades conexas<sup>156</sup> de la CTC<sup>157</sup> y al poco tiempo logró obtener una sede propia en la ciudad de Santiago gracias a las facilidades concedidas por la misma empresa. Es posible que la formación de este sindicato en oposición a las directrices del gobierno socialista sobre sindicato único en la empresa telefónica, se relacionara con una postura política disidente en un ambiente social

---

<sup>155</sup> El Mercurio, 24 de septiembre de 1971.

<sup>156</sup> Nombre oficial del Sindicato, conexas se refiere a trabajadores/as que laboraban en actividades similares.

<sup>157</sup> En entrevista a la presidenta de este sindicato realizada para este estudio en el año 2013.

y político de creciente conflictividad. Con el golpe de Estado en 1973, se disolvió el sindicato único de la CTC así como todos los sindicatos y organizaciones sociales y políticas del país. La negociación colectiva fue prohibida y se inició una brutal represión a los dirigentes/as de las organizaciones laborales y a toda la sociedad civil.

El toque de queda<sup>158</sup> instaurado por la dictadura militar generó conflictos en los horarios y turnos de las operadoras telefónicas cuyo servicio debía funcionar de manera continuada durante las 24 horas del día. Algunas trabajadoras establecieron demandas ante la Inspección del trabajo para exigir el pago de horas extras que demandaban los toques de queda. Así lo señaló Bety, dirigente del sindicato de operadoras de Santiago, “...en la época de toque de queda la gente se tenía que quedar. Trabajaban en la tarde y en la noche había toque de queda y no podían irse a su casa, entonces tenían que pagarle esas horas porque estaban a disposición de la empresa. Se pedía que se pagaran las horas extras, porque la gente permanecía bajo el alero de la empresa porque se tenían que quedar, dormían mal, porque los dormitorios no alcanzaban para toda la gente que se quedaba, porque las de noche tampoco alcanzaban a llegar, el personal que quedaba de día, se tenía que quedar para la noche y eran muchas horas y al otro día se podían ir a las 8 de la mañana.”

A fines de la década del setenta, los sindicatos comenzaron lentamente a reorganizarse y también la movilización en oposición a la dictadura militar. Bajo las nuevas directrices del Plan Laboral de la dictadura (1978) -que reglamentó los contratos de trabajo, los sindicatos y sus negociaciones colectivas- el sindicalismo de la CTC se reorganizó en múltiples sindicatos agrupados en base a sectores ocupacionales y profesionales bien definidos, como señaló Eliana, operadora de Santiago,

*Había un solo sindicato que era el más importante, el más grande, en el tiempo de Allende... después se dividió, sindicato de operadoras, sindicato de técnicos, sindicato de ingenieros, sindicato de supervisores... se dividió todo. Pero en la época que yo estaba había un solo sindicato grande.*

Las operadoras de planta entrevistadas que laboraban en las grandes ciudades no tuvieron en esta época una participación sindical activa, es posible que la nula experiencia

---

<sup>158</sup> Restricciones al libre tránsito de las personas en horarios definidos por zonas a lo largo del país, instaurado el 12 de septiembre de 1973.

organizativa de las jóvenes trabajadoras que se incorporaban al mercado del trabajo en este periodo influyera en su limitada participación. En este periodo, la participación sindical y política de las operadoras telefónicas permanentes que trabajaban en centrales pequeñas de pueblos fue más controlada y restringida, como señaló Carmen encargada de la Central de Cabrero,

*No podíamos estar inscritas en ningún partido político, éramos apolíticas porque podría haber aquí un diputado de un partido, otro de otro, podíamos haber divulgado algo de las comunicaciones.... a las operadoras cuando yo las contrataba les decía las cosas bien claras, como es pueblo chico se puede, y nunca tuve problemas, nunca...*

Las operadoras reemplazantes, consideradas como trabajadoras “esporádicas” por la empresa no tenían derecho a sindicalización en este periodo. Sin embargo, a fines de la década del setenta las condiciones laborales de las operadoras telefónicas reemplazantes comenzaron a generar conflictos al interior de la CTC y se inició un movimiento de denuncia y reivindicación durante la década siguiente, específicamente en la ciudad de Santiago. Como señaló Ester, operadora reemplazante de Santiago, que participó activamente en las acciones sindicales de defensa de los derechos laborales de las operadoras reemplazantes,

*Yo era bien activa en el sindicato, incluso me echaron porque luchamos mucho por los derechos de las trabajadoras reemplazantes. Por el hecho de ser reemplazante no tenías derecho a prenatal a posnatal a nada, y yo y una de mis compañeras empezamos a darnos cuenta que había muchas injusticias y el presidente del sindicato a nivel nacional también, aunamos criterios y empezamos a presionar que se cortara este tema de tener tanto tiempo a las operadoras reemplazando, tenía que cambiar eso. Yo escribí una columna en la revista el año 77', porque si es injusto, hay que luchar, yo era bien idealista en ese tiempo.*

En la década del setenta la dirigencia sindical de la empresa estuvo constituida fundamentalmente por hombres, tanto en Santiago como en regiones la dirigencia de las mujeres era poco habitual como ocurrió con el caso de Beatriz, dirigente del Sindicato de Concepción, quien señaló, “...al principio cuando yo llegué el año 79 eran prácticamente puros hombres los dirigentes, los hombres dirigían el sindicato, las mujeres eran muy temerosas, muy reprimidas, no se daba, yo me acuerdo... No es porque yo lo diga, pero

*cuando yo aparecí en el sindicato, fue una sorpresa para muchas mujeres que yo fuera capaz de pararme, de enfrentar a mis colegas y llegar a ser la presidenta del sindicato y el resto de mis pares en la directiva eran puros hombres yo era la única mujer”.*

En la ciudad de Concepción se constituyó un solo sindicato que agrupó a los diferentes sectores de trabajadores/as. A fines de los setenta en esta ciudad las demandas centrales de las operadoras telefónicas -las trabajadoras más numerosas de la empresa- se relacionaron con aumento de salarios, mejoras en la infraestructura y fundamentalmente con el sistema de turnos que les impedía organizar su vida doméstica y familiar.

## **7.2. El SINATE y las movilizaciones y demandas laborales de las operadoras reemplazantes en la década del ochenta.**

La década del ochenta se inició en Chile con un periodo de recesión económica y de agotamiento del modelo de sustitución de importaciones que dió paso a la imposición de las políticas neoliberales en el contexto de la dictadura militar. Las organizaciones sociales comenzaron a reorganizarse en este periodo en importantes protestas y movilizaciones en contra del régimen militar que fueron duramente reprimidas. Los sindicatos de trabajadores/as comenzaron sus actividades en el marco del nuevo Plan Laboral y reiniciaron las negociaciones colectivas suspendidas desde el golpe militar.

En el año 1980 los sindicatos de la CTC conformados por sectores específicos de trabajadores/as reiniciaron las negociaciones colectivas en conformidad con las disposiciones del nuevo Plan Laboral. En esta negociación el Sindicato nacional de operadoras y actividades conexas se presentó junto a los sindicatos profesional de Valparaíso, profesional de Talca y operadoras de Valparaíso<sup>159</sup>.

En el contexto de la crisis económica y de despidos masivos de trabajadores/as en muchas empresas a comienzos de la década del ochenta, la CTC despidió a 163 trabajadores/as a

---

<sup>159</sup> Se presentaron tres grupos de sindicatos: el grupo A de 3 sindicatos y 427 socios; el Grupo B con 13 sindicatos y 4336 socios; y el Grupo C con 4 sindicatos y 962 socios. Noticiero CTC N° 71, marzo 1980. Noticiero CTC N° 93, marzo 1982, p. 2.

principios de 1982 y a casi 400 durante ese año, la acción sindical impidió en este periodo mayores despidos.

En 1982 las operadoras telefónicas constituyeron el 42% de la plantilla de la CTC y si se sumaban las trabajadoras de otras secciones de la empresa las mujeres conformaban una parte relevante del total de la fuerza de trabajo de la Compañía. Sin embargo, la participación sindical de las mujeres en este periodo no fue activa, como lo expresó un dirigente sindical en este mismo año, “...*Personalmente soy un profundo admirador de la mujer en todo sentido, respetuoso de sus virtudes y defensor de sus derechos, pero también pienso que así como tienen derechos tienen también deberes, y un deber de nuestra mujer telefónica es tomar conciencia de sus propios problemas y ser solidaria con los demás. Nuestra mujer telefónica tiene un rico pasado sindical y luchó codo a codo con el hombre telefónico para conseguir mejores condiciones de vida en esta empresa. Tengo fe que nuestras compañeras de trabajo tomarán conciencia y asumirán una posición más positiva respecto a los sindicatos que, a la larga, es lo único que tenemos los trabajadores para defender nuestros derechos.*”<sup>160</sup>.

La importancia de las trabajadoras se evidenció en un apartado de la revista sindical “El Telefónico” que el año 1982 incorporó una sección especial para analizar la situación de las mujeres. En una de estas revistas se analizaron las cifras de ocupación, las ramas de actividad por sexo y se expusieron las limitaciones que existían para la incorporación de las mujeres al mundo laboral, “*La situación de la mujer frente al trabajo es siempre particularmente contradictoria y difícil. En primer lugar, existen limitaciones objetivas en nuestra sociedad que dificultan que la mayoría de las mujeres puedan ser a la vez trabajadoras y formar plenamente una familia (falta de soluciones modernas frente al trabajo doméstico, inexistencia de guarderías infantiles masivas y a un costo accesible, etc. En segundo lugar, la educación y los medios de comunicación masivos fortalecen la idea de una “mujer ideal”; con una actitud y un papel pasivo, receptivo, “femenino”, que se contradice con las características y desafíos del mundo del trabajo. En tercer lugar, el trabajo femenino es considerado “fuerza de trabajo secundaria”. Son limitadas las posibilidades de acceso de la mujer a las diferentes formas de trabajo que ofrece la sociedad y en que su quehacer tiene una remuneración menor a la del trabajador*

---

<sup>160</sup> El Telefónico N° 59, octubre 1982, p.8.

masculino”<sup>161</sup>. En otra revista de este mismo año, se justificó la legitimidad del trabajo asalariado de las mujeres colocando como eje central los beneficios para el matrimonio y la familia, *“Debemos estar conscientes que de la plena integración de la mujer se beneficia además el hombre porque la promoción de ella libera al hombre de muchos obstáculos que resultan a la postre en beneficio para el matrimonio, los hijos y para la sociedad entera”*<sup>162</sup>. Se reconoce en estos artículos el trabajo doméstico, la doble jornada laboral, y la discriminación de las mujeres en el trabajo por los empleadores.

La automatización iniciada en la década del setenta continuó hasta 1983 y las operadoras telefónicas expresaron su temor antes amenazas de despidos en localidades como Quintero, Quilpué, Villa Alemana, y Reñaca<sup>163</sup>. Las operadoras reemplazantes fueron especialmente afectadas por la automatización en cuanto fueron despedidas o reubicadas en la empresa, pero sin derecho a indemnización. Esto se modificó en 1984 con la Ley 18.362 que estipuló que las personas contratadas después del 14 de agosto de 1981 tenían derecho a la misma indemnización que el resto de los trabajadores<sup>164</sup>.

El contrato de trabajo como reemplazante en una situación laboral permanente con la empresa, la negación de los derechos maternales –prenatal, posnatal, sala cuna-, de sindicalización y de indemnización, entre otros derechos laborales, comenzaron a ser reivindicados por las operadoras reemplazantes de Santiago los primeros años de la década del ochenta, como lo explicó Ernestina, operadora reemplazante de Santiago,

*... porque nosotros no teníamos derecho a sala cuna ni tampoco teníamos derecho a estar sindicalizadas. Un sindicato empezó a hablar de este tema y a sacarlo a la luz, en ese tiempo era el SINATE. Entonces ellos empezaron a decir ‘nosotros acogemos a las reemplazantes, nosotros vamos a pelear por las reemplazantes, no puede ser que haya trabajadores de primera y trabajadores de segunda, ustedes también tienen derechos por mucho que no tengan un contrato. En el ochenta existía el sindicato de operadoras, pero no tenía gente reemplazante, y la preocupación fue del SINATE.*

Como lo señaló Ernestina, el SINATE asumió las reivindicaciones de las operadoras reemplazantes como parte de demandas sindicales, como lo expresaron en el Boletín de su

---

<sup>161</sup> El Telefónico N° 59, octubre 1982, p.21.

<sup>162</sup> El Telefónico N° 60, nov.-dic., 1982, p.16.

<sup>163</sup> El Telefónico N° 64, agosto-septiembre 1983, p.15.

<sup>164</sup> El Reemplacito N° 3. Boletín oficial de las operadoras reemplazantes de la CTC Chile. Mayo de 1985, p.4.

organización, “*El SINATE desde hace varios años, asumió el caso de las OTR (Operadoras Telefónicas Reemplazantes) como suyo, vio cuáles eran sus condiciones de trabajo, su realidad de trabajadoras de segunda o quizás tercera clase y comenzó a reivindicar sus derechos mínimos: sala cuna y derecho a amamantar para las madres, vacaciones legales, reconocimiento que su contrato era en la práctica de operadora permanente, sindicalización, acceso al servicio médico y a mantener su carnet de medicina curativa, y por sobre todo eso, dignidad y respeto.*”<sup>165</sup>

Es interesante constatar que el Sindicato de operadoras y actividades conexas no formó parte de la movilización por las reivindicaciones de las operadoras reemplazantes<sup>166</sup> en este periodo. Por una parte, el SINATE -el sindicato más grande de la CTC en este periodo- se movilizó activamente en contra de la privatización de la empresa y también en las luchas contra la dictadura militar. Es probable que su perfil ligado no sólo a demandas laborales específicas de sus asociados sino también a reivindicaciones de otros sectores, incidiera en el liderazgo que asumieron en la defensa de los derechos de las operadoras reemplazantes, más aún en un periodo de creciente efervescencia de las movilizaciones contra el gobierno militar a nivel nacional. Por otra parte, el sindicato de operadoras, como señalaremos más adelante, manifestaba explícitamente su carácter “apolítico” y mantuvo durante todo el periodo de la dictadura una relación no conflictiva con la empresa. El Sindicato de operadoras y actividades conexas operó como un “sindicato de empresa” ligado estrechamente a los intereses del empresariado que, como señalan Gounet (1999) y Antunes (1999) entre otros, se posicionó como un elemento clave en la maximización de las ganancias en el capitalismo contemporáneo. Junto a la desestructuración del sindicalismo de clase o en su reemplazo se generó en Chile y en muchos países del mundo occidental un sindicalismo cooptado que puso énfasis en la demanda y obtención de “beneficios” individuales.

En los primeros años de los ochenta se obtuvo uno de los primeros logros de las movilizaciones: el derecho a la sala cuna para las operadoras reemplazantes<sup>167</sup>. Sin

---

<sup>165</sup> El Telefónico N° 89, 1987, p.26.

<sup>166</sup> No contamos con datos oficiales en este periodo, pero en la década del noventa la mayor parte de las operadoras reemplazantes se encontraba sindicalizada en SINATE y las operadoras de planta en el Sindicato de operadoras.

<sup>167</sup> Entre 1983 y 1984 se evidenciaron también algunos logros en Santiago que formaban parte de los derechos de las operadoras: el chaleco con el logo de la empresa y el derecho a delantal y toalla.



embargo, el derecho a amamantar no fue obtenido y las condiciones precarias en que se resolvió esta situación, generó nuevas protestas. La movilización se extendió a nivel nacional con la realización de un Congreso de operadoras reemplazantes el año 1984 y traspasó el ámbito sindical y de la empresa con denuncias en los medios de comunicación masivos.

La reivindicación de derechos sociales, laborales y políticos que comenzó a generarse en el país a fines de la década del setenta e inicios del ochenta también se evidenció en las operadoras telefónicas reemplazantes de la Compañía, quienes comenzaron a tomar conciencia de la situación de sus condiciones laborales. Ernestina, operadora reemplazante de Santiago, dio cuenta clara de esta situación, *“Las reemplazantes que fueron ingresando a los años después que yo eran distintas... Nosotros nos sometimos, yo me sometí totalmente, yo hacia mi trabajo, que fuera todo bien, yo no hacia ninguna objeción, todo en regla, yo cumplía, pero la gente que entró después ya no. Las mismas reemplazantes decían ‘no, no puede ser, tienen que darnos esto, el sindicato está peleando por nosotros, nos tenemos que inscribir’ y empezó a hacerse fuerte... y tuvieron que hacerse cambios”*.

Las operadoras telefónicas reemplazantes a mediados de los ochenta denunciaron su inestabilidad económica y sus condiciones laborales<sup>168</sup> pero también formaron parte de las protestas contra la dictadura militar y denunciaron la represión a los dirigentes sindicales y las masivas violaciones a los derechos humanos que ocurrían en el país. En su Boletín sindical “El Reemplacito” N° 3 de 1985, p.1 expresaron, *“Solamente nos queda como mujeres chilenas, como trabajadoras, como madres, por la vida de nuestros hijos debemos cambiar esta cruel realidad, y eso lo logramos uniéndonos, sin temor, en torno a la lucha por nuestro derecho a la vida, un trabajo digno, donde sean respetados los derechos básicos de una trabajadora y educación para nuestros hijos”*.

Las demandas y movilizaciones por las condiciones laborales de las operadoras reemplazantes se concentraron en la ciudad de Santiago, que agrupaba a la mayoría de estas trabajadoras en el país. Las operadoras reemplazantes entrevistadas que laboraban en las ciudades de Concepción, Valparaíso y en las pequeñas centrales de localidades estaban

---

<sup>168</sup> Denuncian que la jefatura del nivel 108 aplica un nuevo sistema para aumentar la productividad, las OTR no pueden hacer uso de baja médica, pues de inmediato se les termina el reemplazo y deben esperar un futuro llamado. El Reemplacito N° 3. Boletín oficial de las operadoras reemplazantes de la CTC Chile. mayo de 1985, p.2.

informadas de las movilizaciones que se realizaban en la capital del país, pero no formaron parte activa de ellas. Es posible que el periodo de crianza de los hijos/as pequeños de las operadoras reemplazantes entrevistadas, la responsabilidad exclusiva del trabajo doméstico, y la dura represión a las organizaciones sociales y laborales incidiera en su escasa participación sindical en este periodo.

Las operadoras permanentes entrevistadas que laboraban en las ciudades grandes se movilizaron por reivindicaciones de carácter estrictamente laboral. Beatriz, dirigente sindical de Concepción en esta época, señaló que el Sindicato de la zona sur no participó de las marchas políticas de los ochenta, las demandas asumieron más bien el carácter de reivindicaciones laborales específicas en las cuales las operadoras demostraban su status como trabajadoras de mayor remuneración que las obreras, *“Me acuerdo que una vez estaba negociando y se hizo una marcha acá y todas las viejitas pitucas<sup>169</sup> con abrigos de piel marchando, fue lo más simpático, nos creíamos la muerte, se marchó igual. Pero era una pelea con la Compañía, con la empresa, no manifestaciones contra la dictadura”*.

El 17 de abril de 1986 el SINATE presentó su proyecto de negociación colectiva incluyendo a 475 operadoras reemplazantes y la Compañía objetó su participación. Los dirigentes recurrieron a la Inspección del Trabajo donde se emitió el dictamen N° 64 en el cual se reconoció el derecho a negociar de estas trabajadoras. Luego de varias gestiones fallidas con los estamentos gubernamentales<sup>170</sup>, el SINATE optó por recurrir a la Organización Internacional del Trabajo OIT, cuyo Comité de libertad sindical solicitó al gobierno chileno que adoptara las medidas necesarias para que se declararan nulas las cláusulas de los contratos individuales que negaban el derecho a la negociación colectiva. El 5 y 6 de junio de 1986 las operadoras reemplazantes de Santiago realizaron una jornada de protesta para denunciar públicamente la situación de la cláusula diez de sus contratos de trabajo que les prohibía negociar colectivamente o integrar un grupo negociador. Paralelamente, un grupo de estas trabajadoras realizaba un ayuno como forma de protesta. Con todas estas medidas, en octubre de 1987 la empresa emitió un memorándum en el cual

---

<sup>169</sup> La noción de “pitucas” da cuenta de personas con mayor estatus y de un nivel socioeconómico alto.

<sup>170</sup> El 28 de mayo del mismo año, fuera del plazo legal, la Dirección del Trabajo dictaminó la resolución administrativa N° 722 contraría a la antes mencionada y que excluía a las 475 operadoras del proceso negociador. El 5 de junio el sindicato presentó un recurso de protección a favor de las operadoras y contra la resolución de la Dirección del Trabajo pero fue rechazada. Lo mismo ocurrió con la Corte Suprema. El Telefónico N° 89, 1987, p.24.

se indicaba a los funcionarios que no podían negociar –gerentes, trabajadores con contratos transitorios, accidental, etc.- y no se mencionaba a las operadoras reemplazantes, con lo cual la Compañía aceptó tácitamente que estas trabajadoras sí podían hacerlo<sup>171</sup>. Logrado el derecho a sindicalización y por tanto a negociación colectiva, las operadoras reemplazantes se afiliaron mayoritariamente al SINATE.

Los antecedentes disponibles muestran que el Sindicato de operadoras y actividades conexas -que en 1985 contaba con 290 socias<sup>172</sup>-, no formó parte de las demandas de las reemplazantes ni promovió su derecho a sindicalización durante el periodo de movilización en Santiago. La revista sindical del SINATE señaló que la presidenta del Sindicato de operadoras declaró -en apoyo a las aseveraciones de la empresa- que estas trabajadoras no eran funcionarias de la Compañía y que en su sindicato no había reemplazantes, sin embargo, las incluyeron en la negociación colectiva de 1988<sup>173</sup>.

En la documentación disponible y en las entrevistas realizadas a las trabajadoras no se evidenció una participación activa de las operadoras telefónicas en las protestas permanentes que realizaron los principales sindicatos de la CTC contra la privatización de la empresa. Es posible que la participación de las operadoras reemplazantes se centrara en la reivindicación de sus demandas específicas cuya movilización fue álgida en el periodo anterior a la privatización y que la mayor cercanía del Sindicato de operadoras con la empresa restringiera su participación en estas movilizaciones. Sin embargo, en 1988 cuando la empresa fue comprada por capitales australianos, las operadoras reemplazantes se reunieron con el vicepresidente de CTC y plantearon sus condiciones laborales en duros términos, *“Le contamos la situación que vivimos diariamente a este grupo de señores, que vienen a hacer negocios sin importarle los trabajadores y menos un grupo de mujeres como nosotras, muchas de las cuales somos madres y jefas de hogar, que hemos vivido postergadas, por diez, quince y hasta veinte años, humilladas constantemente, en malas condiciones de trabajo y explotadas”*<sup>174</sup>. La compañía defendió la postura del carácter “provisional” de las operadoras reemplazantes, y su gerente general en una entrevista de

---

<sup>171</sup> El Telefónico N° 89, 1987, p. 26-29.

<sup>172</sup> Noticiero CTC N° 188, diciembre de 1990, p.15.

<sup>173</sup> El Telefónico N° 94, 1988, p.23.

<sup>174</sup> El Telefónico N° 94, 1988, p.22.

prensa sostuvo que *“eran solamente un grupo de dueñas de casa que prácticamente iban a trabajar por hobby”*<sup>175</sup>.

A diferencia de la conformación sindical por sectores laborales definidos que existió en este periodo en Santiago, en Concepción las organizaciones sindicales se constituyeron con carácter territorial agrupando a todos los trabajadores/as de la empresa. Posteriormente los sindicatos por especialidad -concentrados inicialmente sólo en Santiago- cambiaron su razón social y se ampliaron a nivel nacional, lo que los fortaleció y debilitó a su vez a los sindicatos regionales. El sindicato de operadoras y actividades conexas se concentró fundamentalmente en Santiago ya que las operadoras de regiones participaban de los sindicatos locales, como señaló Beatriz, dirigente sindical de Concepción,

*Nunca fuimos muy afines con el sindicato de Santiago porque ellas eran de operadoras exclusivamente y nosotros éramos un sindicato con todos los empleados, entonces nunca pudimos negociar con ellas. La gente tampoco se quería ir al sindicato de operadoras, la gente era muy leal a los sindicatos de provincia, pero después con el tiempo, lo poco que fue quedando porque después las operadoras prácticamente murieron todas....*

Desde su creación el Sindicato de operadoras telefónicas y actividades conexas se caracterizó por su distancia con el acontecer político nacional y por las buenas relaciones laborales con la empresa, como lo evidenció el testimonio de Ernestina, actual presidenta de esta organización,

*... este sindicato fue bastante tranquilo en el sentido político, fue super apolítico, nunca estuvo metido en cosas de política... en las negociaciones siempre había muy buena llegada con la gente de recursos humanos porque no se preocupó de hacer política como si lo hicieron otros sindicatos que se fueron por el área política y ahí había conflictos con la empresa, en esa época que fue conflictiva políticamente. Las demandas eran laborales y de tratar de ayudar a la gente, que estuvieran lo mejor posible, lo que más eran problemas económicos, de tratarlos de ayudar, de aconsejar, pero así revolucionario, no. Fue bien llevadito con lo que hacía la empresa, con lo que la empresa quería. Entonces se llevaban bien.*

---

<sup>175</sup> El Telefónico N° 94, 1988, p.23.

En este periodo, las telefonistas de Santiago que participaron del Sindicato de operadoras señalaron el apoyo de esta organización en las labores de cuidado de los hijos/as.

Las diferencias en las condiciones laborales entre las operadoras telefónicas permanentes y reemplazantes, fueron una demanda importante de las trabajadoras con contratos a plazo fijo en este periodo y situó a estas últimas como “trabajadoras de tercera clase”<sup>176</sup> de la empresa, o como señalaron los sindicalistas de SINATE, como “la clase olvidada”<sup>177</sup>. Junto a las diferencias generales a nivel nacional entre las trabajadoras de planta y las reemplazantes, estas últimas exponían en el Boletín “El Reemplacito” diversas situaciones puntuales de desigualdad: a las reemplazantes maternales en el nivel de atención 104 se les negaba el bono de productividad; a las reemplazantes maternales de Valparaíso no se les asignaba movilización de sala cuna ni tampoco las consideraban como turnos maternales porque las hacían trabajar fines de semana y festivo (SINATE reclamó a la Inspección del Trabajo por desconocimiento de la legislación laboral); en la sección 104 de Santiago sólo se trabajaba mes por medio; en sección reclamos de Santiago se autorizó a personal de planta para efectuar supervisión y calificar a sus propias compañeras sin tener la preparación para ello; asistente social de la empresa sugirió que las trabajadoras con problemas con los hijos/as renunciaran; las reemplazantes de Rancagua denunciaron condiciones laborales privilegiadas para una trabajadora<sup>178</sup>.

La movilización y demandas crecientes de las operadoras reemplazantes tuvieron respuestas sancionadoras de la empresa: en 1987 las trabajadoras denunciaron que no recibían reemplazos luego de la negociación colectiva o que les eran asignados y luego suspendidos<sup>179</sup>; en 1988 ocho de las trabajadoras de Santiago más activas en la movilización fueron despedidas pero luego reintegradas por las acciones de protesta del SINATE<sup>180</sup>.

En la segunda parte de la década del ochenta el SINATE expresó su crítica al impacto de los procesos de automatización en los trabajadores/as, con más de mil trabajadores/as

---

<sup>176</sup> El Telefónico N° 89, 1987.

<sup>177</sup> El Telefónico, op.cit.

<sup>178</sup> El Reemplacito N° 4. Boletín oficial de las operadoras reemplazantes de la CTC Chile. Septiembre de 1985, p. 4-5.

<sup>179</sup> El Telefónico N° 89, 1987, p. 23.

<sup>180</sup> El Telefónico N° 95, 1988.

despedidos entre 1973 y 1982<sup>181</sup>, muchos de ellos operadoras telefónicas. En este mismo periodo el SINATE cuestionó la ampliación de la subcontratación en la empresa telefónica y la precariedad en las nuevas formas de trabajo. En 1988 los sindicatos telefónicos se involucraron en los debates por el plebiscito que definió el fin o la continuidad de la dictadura militar. El SINATE formó el Comando de Trabajadores Telefónicos por el No y cuestionó la manifestación pública de adhesión a la dictadura que realizó el Sindicato de operadoras y actividades conexas<sup>182</sup>. En este periodo los trabajadores/as de la CTC y sus dirigentes sufrieron la represión política y el amedrentamiento de parte de la empresa<sup>183</sup>.

En 1988, cuando las operadoras reemplazantes lograron el derecho a sindicalización, se afiliaron a diferentes sindicatos: las trabajadoras de Santiago se afiliaron fundamentalmente a SINATE y en menor medida al Sindicato de Operadoras y actividades conexas, y en Concepción se afiliaron tanto al sindicato de la zona sur que reunió a todos los trabajadores de la zona y también al Sindicato de operadoras. Esta dispersión en la organización laboral de las operadoras telefónicas -que formó parte de la dinámica sindical de este periodo en Chile-, debilitó el accionar de este sector como lo señaló Marta, operadora reemplazante de Concepción,

*Cuando pudimos sindicalizarnos, todas lo hicimos, pero algunas se sindicalizaron en el sindicato zona sur y otras en Santiago. Cuando el de acá negociaba, no eran todos, negociaba para Chillán, Concepción, Los Ángeles y también dentro de esa gente había gente sindicalizada en Santiago, entonces pasaba que la central no se cerraba nunca. Hacíamos huelga varios días, pero las que estaban en el otro sindicato seguían trabajando. El sindicato hacia olla común, salíamos por las calles, con gritos, pero solo las que estaban en el sindicato de la zona sur, no todas...*

---

<sup>181</sup> Informe nacional “El Telefónico”, julio de 1986.

<sup>182</sup> El Telefónico N° 95, octubre 1988, p.27. También da cuenta de la postura política del Sindicato de operadoras en este periodo la contratación de un abogado de ultraderecha para demandas de la organización.

<sup>183</sup> Dirigentes de SINATE calificaron de campaña sostenida contra la organización las distintas acciones que CTC ha iniciado contra ellos. Concluida la negociación de las operadoras reemplazantes al secretario de la organización se le ha iniciado un juicio solicitando su desafuero como dirigente para luego despedirlo por abandono de trabajo. El Telefónico N° 95, octubre 1988, p.9.

### 7.3. La sindicalización de las operadoras telefónicas en la década del noventa.

Luego del plebiscito de 1989 que definió el término formal de la dictadura militar se inició la transición a la democracia y la profundización de las medidas neoliberales con el gobierno del demócrata cristiano Patricio Aylwin. En el escenario de privatización de las empresas nacionales y con la permanente oposición de los sindicatos telefónicos mayoritarios, se privatizó la CTC en 1988 y en 1990 fue comprada por capitales españoles. En diciembre de 1990 el Sindicato de Operadoras y actividades conexas tenía 860 socias: operadoras de Santiago, Talca, Chillán, Rancagua, Concepción, Iquique, Arica y una socia en Punta Arenas<sup>184</sup>. En este periodo continuó la estrecha relación del Sindicato de operadoras con la empresa, *“Somos siempre respetuosas de la administración de la empresa y de la administración del país. No somos problemáticas. Las relaciones entre el sindicato y la empresa son muy buenas. Hay equilibrio. Se conversa con confianza, derechamente, sin ases en la manga”*<sup>185</sup>. Así, y a diferencia de las críticas que SINATE y otros sindicatos realizaron a los efectos de las transformaciones tecnológicas de la empresa en los trabajadores/as, la presidenta del Sindicato de operadoras manifestó en 1990 una postura favorable al proceso de digitalización y su impacto en las operadoras telefónicas, *“La evolución, el desarrollo, siempre es bueno, tanto para el que trabaja como para el que recibe el beneficio, en este caso, el usuario. Se ha comprobado que no es necesario deshacerse de las operadoras, ellas son capaces de desempeñarse en cualquier lugar dentro de la empresa con una adecuada preparación. Pasaremos al SISOPE, Sistema Operacional Computarizado, que mejorará la productividad al optimizar la distribución de las llamadas y agilizar la atención”*<sup>186</sup>.

Las demandas del Sindicato de Operadoras al inicio de la década fueron la edad de la jubilación de las mujeres a los 55 años, la carrera funcionaria, el Fondo de Indemnización por Años de Servicios FIAS, la regulación del sistema de turnos y la diferenciación salarial por turno, como lo señaló Bety, presidenta del Sindicato de operadoras y actividades conexas en este periodo, *“Reclamábamos, tratábamos que fueran menos turnos, que el día tuviera horas de trabajo, de descanso y de sueño, eso era lo que queríamos nosotros. ¡¡Esa*

---

<sup>184</sup> Noticiero CTC N° 188, diciembre de 1990, p.15.

<sup>185</sup> Noticiero CTC N° 188, diciembre de 1990, p.15.

<sup>186</sup> Noticiero CTC N° 188, diciembre de 1990, p.15.

*variedad de turnos tan grande que había!!, que uno llegaba a las 9 de la mañana, trabajaba hasta las 11, después volvía a las 2 de la tarde después se volvía a las 6... terrible. Estaba todo el día afuera. Entonces tratábamos de acortar los turnos, se hizo una petición en los contratos colectivos que se les pagaran los turnos, un turno de noche valía tanto, un turno que terminaba a las 12 de la noche valía otro, el de las 10 de la noche, otro. Tuvimos buenos resultados con eso, la empresa nos escuchó y quedamos mejor, había más orden en la vida de esta gente.”*

Según la presidenta del Sindicato de operadoras en este periodo la participación de las trabajadoras era activa especialmente en los procesos de negociación colectiva. Se realizaban jornadas de trabajo para recoger las inquietudes de las trabajadoras antes de cada negociación en las que participaban también las delegadas de regiones, “*Había facilidades para participar en todo este tipo de reuniones dentro del tiempo de trabajo. Nosotros intentábamos que fuera compartido, que la persona no estuviera trabajando o viniera saliendo de turno para no perjudicar el tráfico también porque en eso éramos conscientes. Habían delegados regionales, cada 10 personas había un delegado, igual que en Santiago, en Santiago la directiva era una, pero si habían 200 tenían que haber 20 delegados que se elegían entre ellas. Se hacía un seminario anual o dos al año, que está en los contratos colectivos, sobre todo cuando había negociación, los traíamos a hoteles y el sindicato les pagaba todo. Venía a lo menos una, de La Serena venían dos que eran bastantes, de Arica una, Antofagasta una, de Iquique una, de Copiapó una, de Valparaíso una o dos, Rancagua, Talca, venían de todas las regiones. Un 98% de las operadoras iban a las reuniones post-negociación. Y después vino el fax y la teleconferencia también y nos escuchábamos todas, ¡lo alcanzamos a usar!. Comunicación había bastante y por hartos medios, eran expeditos, eran eficaces.”*



Según la presidenta del Sindicato de operadoras en este periodo, las telefonistas reemplazantes participaban en igualdad de condiciones de la organización laboral. Sin embargo, reconoce que las reemplazantes realizaban un proceso diferente de negociación que les impedía acceder a los mismos derechos laborales, “...para nuestro sindicato eran igual que una persona de planta, no había diferencia, y tenían acceso a los resultados de las negociaciones colectivas, a uno se le partía el alma porque ellas seguían siendo reemplazantes, pero algo se les entregaba también a través de otro instrumento que era la mitad de la negociación colectiva”.

A principios de la década tanto el Sindicato de operadoras como el SINATE negociaron con la CTC el paso paulatino de las operadoras reemplazantes a la planta de la empresa y también la reubicación de las operadoras en otras labores de la empresa, *Con las operadoras reemplazantes lo primero que se hizo fue conversar con la empresa y se les fue incluyendo de a poco, por ejemplo, las personas tanto, con nombre y apellido, van a quedar de planta en tal año y la otra en tal año, y se cumplió. La operadora reemplazante quedó de planta, muchas pasaron a planta de acuerdo al tiempo que permaneció en la telefónica. Lo otro que siempre se cumplían los contratos, porque si no uno iba a la inspección (del trabajo). Cuando las empezaron a despedir, la Compañía trataba, hacíamos lo humanamente posible porque la gente quedara o nosotros mismos buscarle algo o nos íbamos a los canales de televisión y nos íbamos al ministro del trabajo* (Bety, presidenta del Sindicato de operadoras y actividades conexas de la época).

El Sindicato de operadoras telefónicas y actividades conexas operó desde 1973 hasta la actualidad como lo que se reconoció posteriormente como “Sindicato de empresa”, es decir como una organización sindical cercana a los intereses de la empresa con la que se mantiene una relación de diálogo y de negociaciones no conflictivas. Esta configuración

#### DÍA DE LA OPERADORA TELEFÓNICA

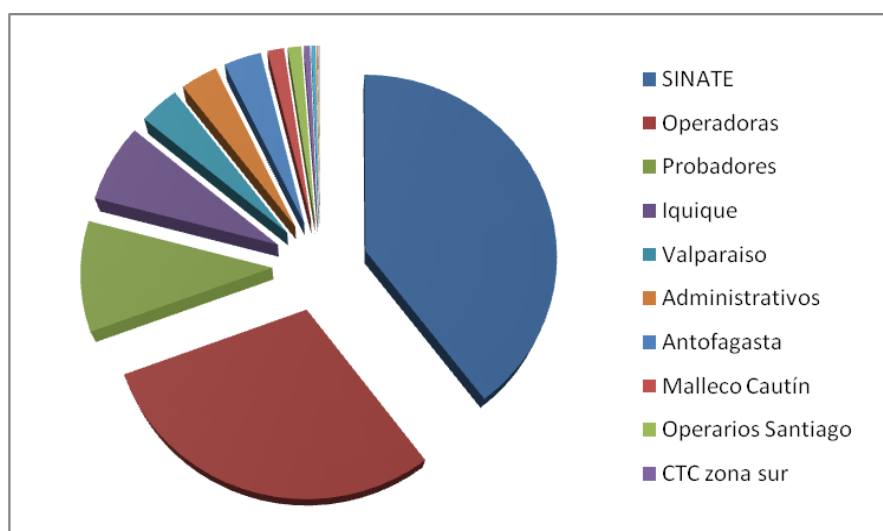
Una de las actividades más importantes que organizaba el Sindicato de operadoras era la celebración anual del día de las operadoras telefónicas que se celebraba en todo el país y que convocaba a toda la empresa telefónica. El día de las operadoras telefónicas se instituyó el 1 de junio en recuerdo del ingreso a CTC de la operadora María Luisa Acosta en 1904, cuando tenía 13 años. Para el terremoto de 1906, que afectó fuertemente a Valparaíso, María Luisa mantuvo abiertas las comunicaciones, que resultaron vitales para el control de la emergencia. Se retiró de CTC en 1963 luego de 59 años de servicio.

sindical que desconoce las contradicciones de clase se constituyó tempranamente en la CTC ya que en Chile se extendió posteriormente en la década del ochenta con la masificación de sindicatos pequeños y de escaso poder de negociación.

Los únicos datos disponibles de la empresa para el año 1995, mostraron una altísima sindicalización de las operadoras telefónicas similar a la observada en el total de la fuerza de la trabajo de la empresa. Como se observa en el Gráfico N° 32, las operadoras participaron de diez sindicatos diferentes, sin embargo, la gran mayoría se concentró en dos grandes organizaciones: un 40% en el Sindicato Nacional de Trabajadores Telefónicos SINATE y un 30% en el Sindicato de operadoras telefónicas y actividades conexas. En menor proporción las operadoras participaron de los Sindicatos de probadores (9,95) y en CTC zona sur (7%). La amplia diversidad de sindicatos en los que participaron las operadoras fue similar a lo que se observó en la empresa en general y también en la fuerza de trabajo en Chile en esta década.

Algunas operadoras de Santiago rescataron el apoyo y la ayuda mutua que el sindicato de operadoras otorgó en los procesos de reubicación al interior de la empresa y en la búsqueda de alternativas laborales luego de los procesos de expulsión de la CT

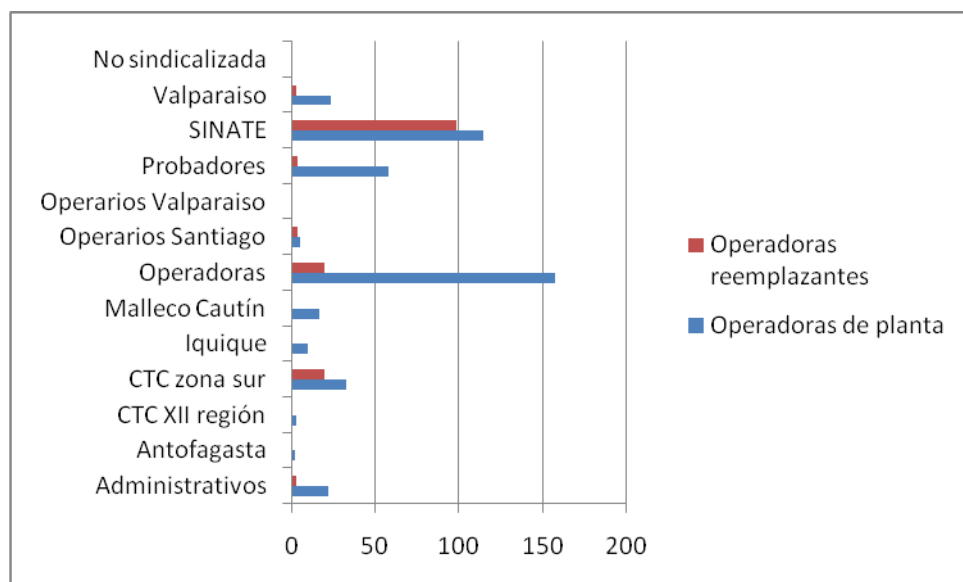
**Gráfico N° 32 Organización sindical de operadoras telefónicas, 1995.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1995.

El Gráfico N° 33 muestra diferencias significativas en la participación sindical de las operadoras de planta y reemplazantes. Las trabajadoras de planta participaron mayoritariamente en el Sindicato de Operadoras (35%), y en segundo lugar en el SINATE (26%) y en menor medida en el Sindicato de probadores (13%). Las reemplazantes en cambio se concentraron fundamentalmente en el SINATE (63%) y en menor medida en el Sindicato de Operadoras (13%) y CTC zona sur (13%).

**Gráfico N° 33 Organizaciones sindicales operadoras telefónicas de planta y reemplazantes, 1995.**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1995.

Es necesario considerar que en 1995 el sector de las operadoras telefónicas se encontraba debilitado al interior de la empresa posterior a la aplicación de la Ley 3-A y el inicio del multicarrier en 1994. Sin embargo, los boletines sindicales y las entrevistas realizadas a operadoras coincidieron en señalar las diferencias de afiliación entre las operadoras permanentes y las reemplazantes. La inclusión de las demandas de las trabajadoras reemplazantes desde la década del ochenta por el SINATE pareció ser la principal motivación de estas trabajadoras para su afiliación mayoritaria en esta organización.

Si bien los datos oficiales mostraron una alta afiliación sindical, las entrevistas realizadas tanto a operadoras de planta como a reemplazantes evidenciaron una participación más bien pasiva de las trabajadoras en la década del noventa, concentrada fundamentalmente en torno a las negociaciones colectivas.

Algunos de los elementos de las grandes industrias que permitieron la formación sindical obrera en Chile en base a cuestiones como el lugar común de trabajo, jornadas horarias compartidas y el territorio local inmediato, se evidenciaron también en los sindicatos en que participaron las telefonistas. Sin embargo, las diferencias en las jornadas por turnos que no permitieron el encuentro permanente, y especialmente las diferentes condiciones laborales entre las operadoras de planta y reemplazantes, no generaron bases comunes para un sindicalismo de clase único. Posteriormente, en el contexto de las transformaciones del mundo del trabajo en Chile que permitieron la externalización, la fragmentación productiva, la ampliación del número de los sindicatos y el debilitamiento de su poder negociador, junto a la disminución progresiva de las telefonistas de la CTC, debilitaron la participación sindical y el poder negociador de las operadoras telefónicas.

#### **7.4. La dirigencia sindical de las operadoras telefónicas: trabajo-dirigencia versus roles sociales de género.**

La labor de las dirigentas sindicales de las operadoras telefónicas se realizó en condiciones especialmente complejas considerando las condiciones laborales de estas trabajadoras, especialmente el sistema de turnos que ocupaba una parte importante de su tiempo disponible. En el caso de las reemplazantes la situación de inestabilidad laboral constituyó otro obstáculo para asumir labores de mayor permanencia en las organizaciones laborales. El testimonio de una operadora en el Boletín oficial<sup>187</sup> de las reemplazantes da cuenta de esta situación, *“La redacción de El Reemplacito se compromete a pesar de los turnos diferenciados, a pesar de tener o no tener reemplazos, nos reuniremos periódicamente para llegar a ustedes con más frecuencia que la que hemos tenido hasta hoy... Esto de ser*

---

<sup>187</sup> El Reemplacito N° 4. Boletín oficial de las operadoras reemplazantes de la CTC Chile. Septiembre de 1985, p.3.

*reemplazantes hace compleja la planificación de nuestra labor como comunicadoras. Eso de los turnos partidos... Bueno, ¿ustedes saben no?”*

Como parte de este estudio fueron entrevistadas tres dirigentes sindicales de las operadoras telefónicas en diferentes períodos y ciudades: Beatriz, dirigente sindical del Sindicato zona sur de la CTC de Concepción; Bety, presidenta del Sindicato nacional de operadoras telefónicas y actividades conexas; y Ernestina, secretaria del Sindicato de operadoras y actual presidenta del Sindicato de interempresa de trabajadores y sindicatos afines.

Beatriz empezó a participar en el sindicalismo telefónico en 1979, asumió como tesorera varios años y luego asumió como presidenta del Sindicato hasta el año 1989. Se inició como operadora telefónica, pero a los cinco años comenzó a trabajar en el área comercial de la empresa. De familia sindicalista, reconoció su interés por lo social y sus capacidades de liderazgo que la motivaron a integrarse activamente al sindicalismo telefónico en la ciudad de Concepción. La conformación de su familia en una edad mayor a la habitual en esa época le permitió desarrollar su labor sindical sin complicaciones iniciales. Sin embargo, la llegada de los hijos/as la obligó a solicitar apoyo familiar y a contratar trabajo doméstico y de cuidado de los niños/as e inició un periodo de mayor dificultad para asumir los roles de género socialmente asignados. Las dificultades de combinar estos roles y la desmotivación política en el periodo de transición a la democracia fueron, según Beatriz, las razones por las que se alejó de sus labores dirigenciales en el sindicato.

La dirigencia en tiempo de dictadura militar implicaba relacionarse directamente con los militares que intervenían la empresa lo que significó asumir posturas firmes y enfrentar la represión, *...esos años del ochenta al noventa fueron años combativos... ¡combativos, combativos!. Yo que era de carácter bien fuerte, me enfrentaba a los gerentes, me enfrentaba a la autoridad de la empresa y teníamos aquí en Concepción un gerente que era militar y afuera de su oficina había un atril donde se dejaban las metralletas... Me tocó bien pesado también, en alguna ocasión me fueron a buscar, gracias a dios se equivocaron de pasaje y estaba sola en mi casa los niños estaban en campamento, estaba sola, entonces me salvé de desaparecer.*

El paso de la dictadura militar a la transición a la democracia formal como dirigente sindical, le permitió a Beatriz aprender diferentes formatos de liderazgo, *...le tengo que agradecer al sindicato que me pulió, porque ser dirigente sindical antes era quien*

*golpeaba más fuerte la mesa, quien le decía un garabato el jefe, en el gobierno de la unidad popular era como así la cosa, antes también. Entonces después se requería que la persona que fuera a negociar tuviera un poco de conocimiento sobre la empresa, tener un lenguaje, saber escuchar. La comisión que se hacía de la empresa, se decía 'ya tú vas a ver tal punto, tu eres más experto en tal punto, tú en tal otro' y así armábamos nuestra comisión, los que iban en primera línea, en segunda línea ¡toda una estrategia porque el monstruo que teníamos ahí!, era una empresa enorme, y con abogados laborales y expertos en los temas laborales. Nosotros en ese tiempo éramos 6 mil casi 7 mil trabajadores.*

Bety, comenzó su labor como dirigente sindical el año 1985 y el año 1987 asumió como presidenta del Sindicato nacional de operadoras telefónicas y actividades conexas. Se inició como operadora en la localidad de Quilicura y con el cierre de la central se trasladó a Santiago donde asumió como operadora internacional y luego como supervisora. Con intereses sociales desde la infancia, Bety concentró sus actividades en el sindicato. Las actividades dirigenciales junto a las disposiciones horarios y de turnos de la empresa fueron según Bety limitantes para mantener una relación afectiva permanente. Bety lideró a lo menos siete negociaciones colectivas con la empresa bajo diferentes administraciones que se caracterizaron por relaciones no conflictivas y de acuerdo con la empresa telefónica. Se retiró de la empresa por motivos personales y dejó su labor como dirigente sindical luego de 14 años.

A diferencia de las trayectorias de las dos dirigentes anteriores, Ernestina, secretaria del Sindicato de operadoras y actual presidenta del Sindicato de interempresa de trabajadores y sindicatos afines, se inició con una participación pasiva en el Sindicato de operadoras y actividades conexas en Santiago y comenzó lentamente a vincularse a la actividad sindical en 1995 con su contratación de planta como operadora de la empresa filial, Telefónica Mundo. Casada y con hijos/as, Ernestina inició su labor dirigencial cuando sus hijos/as no requerían de su cuidado permanente.

En los tres casos se observó una relación directa entre la labor dirigencial y el trabajo doméstico y de cuidados. En los dos primeros casos los roles de esposa y madre se postergaron o no se realizaron y en el tercer caso sólo se asumió la dirigencia sindical cuando el trabajo de cuidado de los hijos/as en sus primeras etapas ya se había realizado. Es interesante notar que en los dos primeros casos los roles asignados a las mujeres por la

sociedad patriarcal no asumieron la suficiente preponderancia para alejar a las mujeres de sus labores como trabajadoras y dirigentas sindicales.

El manejo de la negociación colectiva en diferentes periodos históricos, el liderazgo de grandes sectores de trabajadoras, enfrentar la represión política y desafiar los roles de las mujeres asignados socialmente, dan cuenta de cualidades poco relevadas en las mujeres en la época en estudio. Si bien los discursos de las dirigentas no incorporaron enfoques feministas o de reivindicación de derechos de las mujeres, en la práctica muestran un perfil personal y un accionar que se vinculó a estas perspectivas políticas.

La participación sindical de las operadoras se diferenció claramente entre las trabajadoras permanentes y las reemplazantes y constituyó un elemento diferenciador de sus culturas laborales.

Como se señaló anteriormente, la participación sindical de las operadoras reemplazantes sólo fue admitida en 1988 posterior a importantes movilizaciones y demandas por los derechos laborales de estas trabajadoras. Anterior a este periodo sólo funcionó el Sindicato de operadoras y actividades conexas que se caracterizó durante las casi tres décadas en estudio por la cercanía a los intereses empresariales, su concentración en las demandas específicas de las operadoras de planta, el desconocimiento de las reemplazantes como trabajadoras de la CTC y su desconexión con la política nacional. A partir de la reivindicación de los derechos laborales de las reemplazantes por el SINATE en un contexto de creciente efervescencia social a comienzos de los ochenta, la situación precaria de las trabajadoras a plazo fijo fue difundida y cuestionada en la empresa y en el país. En este periodo la participación de las operadoras reemplazantes de la ciudad de Santiago fue más activo, sin embargo, la mayoría de las telefonistas entrevistadas mostró durante las casi tres décadas en estudio una participación sindical más bien pasiva concentrada fundamentalmente en los periodos de negociación colectiva con la CTC. Si bien todas las operadoras entrevistadas –tanto las de planta como las reemplazantes- reconocieron la relevancia de la participación y de la organización sindical, la mayoría no tuvo una participación activa. Es probable que la temprana edad y nula experiencia organizacional con que iniciaron su trayectoria laboral en la CTC, la posterior represión a todas las formas de organización durante la dictadura militar y la responsabilidad del trabajo doméstico y de cuidados, incidieran en esta escasa participación en los sindicatos de la CTC. Junto a una

operadora reemplazante de Santiago que mostró una historia familiar de mayor politización, las dirigentas de las telefonistas constituyeron las excepciones a esta escasa participación, ya que con gran dificultad lograron vincular sus roles ligados al trabajo doméstico y de cuidados, laborales y organizativos.

Las diferencias en la adscripción de clase entre las operadoras permanentes y reemplazantes se evidenciaron en la participación en sindicatos que mantuvieron posturas claramente disímiles. La mayoría de las operadoras de planta participó en el Sindicato de operadoras y actividades conexas, cercano a los intereses empresariales, y el mayor número de operadoras reemplazantes participó en el SINATE que mantuvo una postura crítica frente a la CTC y fue parte activa en la política nacional. Sin embargo, esta dinámica sindical se concentró fundamentalmente en Santiago -ciudad que reunió permanentemente el mayor número de telefonistas- pero no se evidenció del mismo modo en otras grandes ciudades, donde las operadoras participaron de sindicatos regionales conjuntos con otros trabajadores/as de la CTC y tampoco en las localidades de las pequeñas centrales telefónicas que se mantuvieron al margen de la mayoría de las demandas y movilizaciones que se realizaron en la capital nacional.

Las condiciones laborales concretas y diferenciadas para las operadoras permanentes y reemplazantes durante los setenta y parte de los ochenta se vincularon a posiciones de clase y organizativas diferentes que generaron matices en la cultura del trabajo de las telefonistas.



## CONCLUSIONES

Las operadoras telefónicas constituyeron un sector fundamental de la fuerza de trabajo y de la identidad corporativa de la CTC desde el inicio de las actividades de la empresa telefónica hasta fines del siglo XX. En la década del setenta las operadoras telefónicas constituyeron más del 40% de la fuerza de trabajo de la empresa y fueron disminuyendo progresivamente con las transformaciones tecnológicas y productivas de la CTC hasta hacerlas desaparecer como sector y como cultura laboral a fines de los noventa. Durante todo el periodo en estudio, este sector laboral estuvo compuesto exclusivamente por mujeres.

La cultura laboral de las operadoras telefónicas de la CTC desde 1970 hasta el fin de sus actividades en 1998 se caracterizó por una organización del trabajo basada en una rígida división de tareas y en la medición estricta de los tiempos de trabajo propios de los modos fordistas-tayloristas que se impusieron en el sector productivo industrial y de servicios desde la década del cincuenta en Chile.

La organización del trabajo de las telefonistas sufrió transformaciones generadas por los constantes cambios tecnológicos que la Compañía de teléfonos implementó. Los procesos de automatización (1971 a 1984), de digitalización (1988 a 1993) y el multicarrier (1994) influyeron significativamente en las formas de trabajo de las operadoras y generaron su progresiva obsolescencia como sector laboral hasta su desaparición. La introducción de tecnología que se produjo fundamentalmente en las grandes ciudades del país -donde se concentró la mayor parte de las telefonistas en las casi tres décadas de estudio- generó que las pequeñas centrales telefónicas de las localidades se fueran cerrando progresivamente, lo que implicó el despido de las operadoras o su reincorporación en nuevas funciones al interior de la CTC. Las trabajadoras de las pequeñas centrales telefónicas que se mantuvieron en la empresa sufrieron drásticos cambios en su vida personal y laboral: debieron cambiarse del lugar en que habitaban en pequeños pueblos a grandes ciudades lo que las obligó a adaptarse a una nueva dinámica vital; tuvieron que aprender el manejo de las nuevas tecnologías instaladas en las ciudades y las diferentes formas de organización del trabajo y control; y adaptarse a nuevos grupos humanos y de trabajo. Las estrechas

relaciones personales que se establecieron entre mujeres en las pequeñas centrales telefónicas hizo más complejo el cambio a las grandes salas de tráfico, sin embargo, las trabajadoras que aceptaron estos cambios fueron generalmente mujeres jóvenes sin responsabilidades de cuidado que lograron adaptarse al nuevo escenario personal y laboral. Con el cierre de las pequeñas centrales posterior a los procesos de automatización y digitalización las trabajadoras de mayor edad, casadas y con responsabilidades domésticas y de cuidado optaron por finalizar su actividad laboral como telefonistas luego de largos años de trabajo. Para las operadoras de las grandes salas de tráfico de las ciudades las transformaciones tecnológicas implicaron cambios en la organización de los espacios de trabajo y la adaptación a nuevos procedimientos que no significaron dificultades para las trabajadoras ni quiebres en el sistema de producción. La rígida división del trabajo, la estandarización del habla y los rígidos sistemas de control de los cuerpos y del tiempo de trabajo se mantuvieron y se profundizaron durante las tres transformaciones tecnológicas que afectaron a las operadoras. Las nuevas tecnologías, especialmente la digitalización, intensificaron significativamente el trabajo de las operadoras lo que implicó crecientes niveles de explotación de la fuerza de trabajo de las telefonistas.

La rigidez de la comunicación, la pérdida de la capacidad intelectual a través de la estandarización del habla constituyó un elemento central de la cultura laboral que caracterizó a las operadoras telefónicas durante las casi tres décadas en estudio. Las trabajadoras fueron desvinculadas de las capacidades creativas del habla y la comunicación se volvió extraña, como un poder independiente que no pertenecía a ellas. El habla enajenada de su poder creativo volvió al trabajo también una actividad enajenada.

El trabajo de las operadoras requería, al igual que en la automatización de la gran industria, un movimiento mínimo o casi nulo del cuerpo de las trabajadoras. Así, al control del tiempo y a la estandarización del habla, se sumó el disciplinamiento de los cuerpos que posicionó a la empresa telefónica como una industria de la rutinización.

La cultura laboral de las telefonistas incorporó también mecanismos de control de la presentación personal, actitudes y comportamientos de las trabajadoras, especialmente durante la década del setenta, cuando las jóvenes trabajadoras se integraron al mundo laboral en el contexto altamente conservador de la dictadura militar en Chile. Las conductas

socialmente esperadas para las mujeres en este periodo fueron exigidas y evaluadas como parte del quehacer laboral de estas trabajadoras lo que evidenció una vinculación en la relación entre las exigencias sociales del sistema patriarcal y las empresariales.

Efectivamente como se planteó en la primera hipótesis de este estudio, la organización de la producción y del trabajo en el sector laboral de las operadoras telefónicas de la CTC siguió las tendencias observadas en el sector industrial y de servicios en Chile, con una rígida organización de la producción y del trabajo. La crisis de este modo de organización del trabajo generó en la empresa telefónica -y en todos los sectores productivos del país- el inicio de los procesos de fragmentación productiva y de flexibilización de la producción en la década del ochenta que se evidenciaron en la tercerización de servicios y la filialización de la CTC. Este nuevo escenario laboral no incidió en las operadoras de planta de la empresa pero si afectó a la participación de las operadoras reemplazantes que se modificó desde contratos esporádicos -que efectivamente sustituían a las telefonistas con baja médica, maternal u otra- en la década del setenta a jornadas laborales continuas que ocultaron una relación laboral permanente con la empresa.

Las condiciones laborales de las operadoras telefónicas de planta y reemplazantes tuvieron diferencias significativas durante el periodo en estudio. Desde 1970 hasta mediados de la década del ochenta las reemplazantes no tuvieron acceso a una serie de derechos laborales – indemnización, vacaciones, derecho a sindicalización, entre otras- que las situaron como trabajadoras de “segunda clase” según los dirigentes sindicales de la época. Las intensas movilizaciones y protestas sindicales por la situación de las operadoras telefónicas reemplazantes que se realizaron fundamentalmente en la ciudad de Santiago, lograron a mediados de la década del ochenta algunos derechos laborales para estas trabajadoras, sin embargo, la empresa no modificó la relación contractual y siguieron percibiendo salarios considerablemente más bajos que las trabajadoras de planta. A principios de la década del noventa las telefonistas reemplazantes eran mayoritariamente solteras y de menor edad que las operadoras permanentes y fueron las primeras en ser expulsadas de la fuerza de trabajo de la empresa en el proceso de desmantelamiento del oficio de las operadoras telefónicas a partir de 1994. Las condiciones de trabajo más precarias de las operadoras reemplazantes y los salarios más bajos de toda la fuerza de trabajo de la CTC desde 1970 hasta el fin de la

actividad de las telefonistas permitieron mayores niveles de explotación de la fuerza de trabajo femenina.

La flexibilidad -en este caso de las jornadas laborales- también se observó en el caso de las operadoras telefónicas ya desde la década del setenta, anterior a los procesos de fragmentación productiva y de tercerización en el país con los turnos fraccionados o “ventana” que permitieron un uso intensivo del tiempo de trabajo de las operadoras que la empresa mantuvo a su libre disposición.

Las operadoras telefónicas sufrieron conjuntamente el impacto de los profundos cambios en las formas de organización de la producción y del trabajo más generales del trabajo como de las transformaciones específicas del sector telefónico generadas por la introducción de nuevas tecnologías.

La cultura laboral de las operadoras telefónicas de la CTC se caracterizó también por una organización del trabajo basada en la división sexual del trabajo. La labor de telefonista en la CTC fue realizada exclusivamente por mujeres a diferencia de los varones que se concentraron en las tareas electromecánicas y técnicas, ligadas a los roles tradicionales asignados a los varones. Las transformaciones tecnológicas de la Compañía generaron importantes cambios en la composición de la fuerza de trabajo de la empresa desde la década del setenta a la del noventa, sin embargo, la división del trabajo se mantuvo y se profundizó con la expulsión de las operadoras consideradas como trabajadoras con baja calificación y la incorporación de trabajadores varones en un periodo de nivelación de la escolaridad entre hombres y mujeres en Chile. La concentración exclusiva de mujeres en la labor de comunicación telefónica -que se evidenció en todos los estudios de empresas telefónicas revisados- se explicó por la utilización de habilidades y capacidades consideradas socialmente como “femeninas”. La amabilidad, el trato afable y la resolución de conflictos que requería la comunicación telefónica no fueron consideradas habilidades profesionales, sino cualidades “naturales” de las mujeres. Las habilidades humanas de las operadoras telefónicas consideradas “femeninas” fueron apropiadas por la empresa durante todo el periodo en estudio, el capital explotó intensivamente las asignaciones que las sociedades patriarcales utilizaban para definir lo femenino y lo masculino dependiendo de los cuerpos sexuados. Al naturalizar las habilidades de las mujeres, sus capacidades

perdieron valor, fueron consideradas de menor estatus y recibieron salarios más bajos en un proceso de apropiación de habilidades humanas por el capital. La marcada división sexual del trabajo generó una diferenciación salarial entre hombres y mujeres en una empresa que formalmente estableció categorías salariales de igual remuneración según los cargos. A diferencia de la importante brecha salarial por sexo que se observó en el país a comienzos de la década del noventa, en la CTC no se constataron diferencias salariales evidentes entre los hombres y mujeres que realizaban el mismo trabajo. Sin embargo, las mujeres trabajadoras se concentraron en primer lugar en las funciones de operadoras telefónicas que recibieron los salarios promedio más bajos de toda la empresa y constituyeron el sector laboral mayoritario de la fuerza de trabajo total de la empresa telefónica en este periodo.

Como se señaló en la primera hipótesis de este estudio, en el sector telefónico se observó una división sexual del trabajo que no se modificó con las transformaciones en las formas de organizar la producción y el trabajo y que situó a las mujeres en labores vinculadas a los roles y atributos socialmente asignados por la sociedad patriarcal. Sin embargo, no se constató que las transformaciones en los modos de organizar el trabajo y los rápidos cambios tecnológicos generaran modificaciones en la apropiación de las capacidades consideradas “femeninas”, pero si una intensificación de la explotación del trabajo de las telefonistas.

La división sexual del trabajo en el ámbito laboral se vinculó a la observada en el ámbito doméstico de las operadoras telefónicas. Los roles, actitudes y comportamientos que la sociedad patriarcal asignaba a las mujeres se impusieron y reforzaron mutuamente en los espacios laborales, domésticos y sociales de las telefonistas. Si bien la identificación de las operadoras telefónicas no priorizó por los roles socialmente asignados a las mujeres en las décadas del setenta y parte del ochenta, sino más bien articuló los roles de madre, esposa y trabajadora, fueron responsables del trabajo doméstico y de cuidado en una doble extracción del valor de su trabajo productivo y reproductivo durante todo el periodo en estudio. La utilización del trabajo remunerado y no remunerado de otras mujeres en las labores domésticas y de cuidado implicó no sólo la utilización del trabajo reproductivo de las operadoras, sino también el de otras mujeres tanto dentro como fuera de la unidad doméstica a través de los roles socialmente asignados a las mujeres.

En relación a la segunda hipótesis de este estudio -vinculada a las identidades de las operadoras telefónicas de la CTC y las significaciones del trabajo-, se constató que la cultura laboral de las operadoras telefónicas de la CTC se caracterizó -al igual que en la organización fordista del trabajo en el periodo de auge de la actividad industrial en Chile-, por una identificación colectiva con el trabajo basada en espacios laborales comunes compartidos por extensos periodos de tiempo. La vinculación permanente, especialmente en las ciudades y localidades más pequeñas del país, les permitió establecer relaciones personales y afectivas avaladas por la aprobación social a este tipo de relaciones entre mujeres que asumieron mayor trascendencia que la identificación como trabajadoras. Las relaciones de ayuda mutua y de solidaridad entre mujeres -especialmente ante las necesidades de organización del trabajo doméstico y de cuidados-, fueron más relevantes que el reconocimiento de compartir una clase común y se constituyeron como elementos centrales de la cultura laboral de las operadoras telefónicas en Chile. Efectivamente como propuso esta hipótesis, la cultura laboral de las telefonistas se constituyó en la diferenciación del trabajo obrero y agrícola y en la valoración de su labor como una “profesión” de mayor estatus. Estas concepciones se entienden en el marco de la disminución de las actividades industriales y agrícolas y la creciente concentración de la fuerza de trabajo en el sector servicios que se produjo en Chile entre las décadas del cincuenta y sesenta que instaló en el sentido común el mayor prestigio del trabajo “limpio” de los servicios. El mayor estatus que las operadoras otorgaron a sus trabajos se relacionó también con la imagen corporativa que impuso la CTC como una empresa de gran prestigio, que otorgaba buenas condiciones laborales e integraba a todos sus trabajadores/as en una gran “familia telefónica”.

La fuerte identificación y valoración de las propias trabajadoras con la labor de telefonistas se vinculó al reconocimiento de esta “profesión” como un “trabajo adecuado para las mujeres”, ligado a la utilización de las habilidades reconocidas socialmente como “femeninas” y resguardado del contacto directo con extraños, especialmente durante la imposición de los conservadores discursos sobre la mujer en el periodo de la dictadura militar. Esta identificación de la labor de las telefonistas como un trabajo para mujeres facilitó el ingreso de las jóvenes trabajadoras en la década setenta, periodo de creciente aceptación social del trabajo femenino, pero de escasa participación real de las mujeres en

el mercado de trabajo en Chile. Los roles y asignaciones sociales que la sociedad patriarcal chilena impuso y exigió a las mujeres se evidenciaron en las identidades y significaciones del trabajo que constituyeron la cultura laboral de las operadoras telefónicas.

Particularmente en la década del setenta en las pequeñas centrales telefónicas de algunas localidades, se observó el reconocimiento de las operadoras telefónicas como autoridades locales, elemento que formó parte de la cultura laboral específica de estas trabajadoras. Las escasas transformaciones tecnológicas de las pequeñas centrales telefónicas no modificaron sustantivamente las formas de trabajo de las telefonistas y permitieron mantener la relación cercana con los suscriptores/as y el estatus y prestigio social de las operadoras hasta el cierre de las centrales en la década del ochenta. En cambio, con la masificación de los servicios telefónicos a fines de los años setenta y la despersonalización de la atención con la digitalización a fines de la década del ochenta, la valoración social de las telefonistas en las grandes ciudades se fue perdiendo.

Es interesante constatar que la obsolescencia de la labor de las telefonistas y el progresivo cierre de las centrales telefónicas y expulsión de las operadoras telefónicas en las décadas del ochenta y noventa con las innovaciones tecnológicas no implicó pérdidas en la fuerte identificación de las operadoras con su oficio.

A diferencia de lo planteado en la segunda hipótesis de este estudio, las operadoras telefónicas de la CTC no accedieron a ascensos en el interior de la empresa a pesar de la importante antigüedad laboral que alcanzaron. En contraste con los trabajadores/as de la CTC y de la mayoría de la fuerza de trabajo en Chile, que accedió a ascensos y a una “carrera profesional” durante la década del setenta, anterior a los procesos de fragmentación productiva y flexibilización laboral, las telefonistas tuvieron una movilidad ascendente mínima al interior de la empresa que incidió en los bajos salarios promedio<sup>188</sup> que obtuvieron durante las casi tres décadas en estudio. A diferencia del salario promedio de las operadoras que en 1991 se concentró en los rangos salariales más bajos de la CTC, los salarios de los trabajadores varones con igual calificación -si bien estaban en los tres primeros rangos salariales-, se expandieron en una amplia diversidad salarial que dio cuenta de los diversos cargos que ocuparon como parte de una “carrera profesional” a la que las operadoras telefónicas no tuvieron acceso. La supuesta utilización de habilidades

---

<sup>188</sup> Nos referimos aquí al salario promedio de las operadoras reemplazantes y permanentes de la CTC.

“femeninas” naturales de las mujeres y por tanto no profesionales, inclusive con la introducción de nuevas tecnologías, explicó la escasa movilidad y los salarios promedio más bajos de las operadoras telefónicas en la CTC desde 1970 a 1998.

A diferencia de lo planteado en la tercera hipótesis de este estudio, la organización sindical de las operadoras telefónicas no formó parte de las dinámicas organizativas mayoritarias en la década del setenta en Chile. En contraposición al Sindicato único que se formó en la CTC durante la Unidad Popular, las operadoras de planta conformaron en 1972 el Sindicato sectorial de operadoras telefónicas que durante todo el periodo de estudio se caracterizó por la cercanía a los intereses empresariales, su concentración en las demandas específicas de las operadoras permanentes, el desconocimiento de las reemplazantes como trabajadoras de la CTC y su desconexión con la política nacional. La participación sindical de las operadoras reemplazantes en cambio sólo fue admitida en 1988 posterior a importantes movilizaciones y demandas por los derechos laborales de estas trabajadoras y se concentró mayoritariamente en el SINATE uno de los principales sindicatos de la CTC que mantuvo una postura crítica frente a la empresa y fue parte activa en la política nacional.

La fragmentación productiva que se inició en la década del ochenta en Chile afectó a la empresa telefónica y fragmentó también la organización laboral, generándose un aumento en los espacios de participación sindical, pero con un menor poder de negociación colectiva. Así, en 1995 las operadoras participaban en diez sindicatos diferentes pero el 70% se concentró en las dos organizaciones antes mencionadas.

La participación en sindicatos que mantuvieron posturas claramente disímiles evidenció las diferencias en la adscripción de clase entre las operadoras permanentes y reemplazantes. Sin embargo -a excepción de las operadoras reemplazantes de la ciudad de Santiago a fines de la década del ochenta- la mayoría de las telefonistas no tuvo una participación activa a pesar del reconocimiento de la relevancia de la participación y de la organización sindical. Es probable que la temprana edad y nula experiencia organizacional con que iniciaron su trayectoria laboral en la CTC, la posterior represión a todas las formas de organización durante la dictadura militar y la responsabilidad del trabajo doméstico y de cuidados, incidieran en esta escasa participación en los sindicatos de la CTC. Las dirigentas de las telefonistas constituyeron excepciones a esta pasiva participación, ya que con diversas



estrategias lograron vincular sus roles ligados al trabajo doméstico y de cuidados, laborales y organizativos.

Las condiciones laborales concretas y diferenciadas para las operadoras permanentes y reemplazantes se vincularon a identificaciones organizativas y de clase diferentes. Además, las diferencias en la organización del trabajo en las salas de tráfico de las grandes ciudades y las pequeñas centrales telefónicas y el estatus de las operadoras de las pequeñas centrales telefónicas en sus comunidades, entre otros factores, señalan que la cultura laboral de las operadoras telefónicas no fue homogénea, sino que presentó matices significativos.

Finalmente podemos señalar que la apropiación empresarial de habilidades reconocidas socialmente como “femeninas”, la división sexual del trabajo en el ámbito laboral y doméstico, los salarios promedio más bajos de las telefonistas en la empresa, las formas de control del trabajo y del comportamiento de las mujeres, fueron elementos de la cultura laboral de las operadoras telefónicas que dan cuenta de la interacción mutua entre la subordinación que el sistema patriarcal imponía a las mujeres y la explotación de la fuerza de trabajo femenina en el capitalismo en el periodo en estudio.

La noción de cultura del trabajo permitió analizar las imbricaciones entre la materialidad de la producción y la subjetividad laboral de las telefonistas, las relaciones entre hombres y mujeres, y las interacciones entre los ámbitos laboral, doméstico y social en las trayectorias laborales y de vida de las operadoras telefónicas de la Compañía de Teléfonos de Chile entre los años 1970 y 1998.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS<sup>189</sup>

Abramo, L. (edit.). (2006). *Trabajo decente y equidad de género en América Latina*. Santiago de Chile: Organización Internacional del Trabajo OIT.

Agacino, R. (2002). “Notas sobre el capitalismo chileno y antecedentes para una plataforma de lucha por los derechos generales de los trabajadores”. En *Revista Economía crítica & Desarrollo*. Año 1 N° 2. Semestre II. Chile.

Alvear, F. (2005). *Mujer y trabajo, compendio de estadísticas según sexo*. Aporte al debate laboral N° 18, Departamento de Estudios. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo.

Antunes, R. (2002). *Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Editorial Boitempo.

Rand V. A. (1990). *Las guerras de la ITT*. Santiago de Chile. Citado en Donoso (1997).

Baeza, M. (2002). *De las metodologías cualitativas en investigación social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido*. Concepción-Chile: Universidad de Concepción.

Baltera, P. y Díaz, E. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial, alcances y potencialidades en materia laboral*, Cuaderno de Investigación N° 25, Dirección del Trabajo, Santiago de Chile. Citado en Muñoz, M. y Molina, K. (2009).

Benería, L. (2011). *Crisis de los cuidados. Migración internacional y políticas públicas*. En Carrasco, C., Borderías, C. y Torns, T. (eds.) (2011), pp 359-389.

Borderías, C. (1993). *Entre líneas. Trabajo e identidad femenina en la España Contemporánea. La compañía Telefónica 1924-1980*. Barcelona: Icaria.

---

<sup>189</sup> Referencias bibliográficas según Normas de la American Psychological Association APA, 6° edición.

Borderías, C. (ed.). (2007). *Género y políticas del trabajo en la España contemporánea, 1836-1936*. Barcelona: Icaria.

Butler, J. (2006). *Deshacer el género*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo CENDA y Fundación Instituto de Estudios Laborales FIEL (2010). *Derechos en el trabajo y relación de equidad de género en el mercado laboral: el caso del call center*. Chile.

Covarrubias, J. y Bravo, I. (2005). *Un cable al cielo. Telefónica CTC Chile (1880-2005)*. Santiago de Chile: Telefónica CTC Chile.

Chirinos, M. (2006). *Claves para una antropología del trabajo*. Pamplona: Eunsa.

Coloma, F. y Herrera, L. (1990). *Análisis institucional y económico del sector de telecomunicaciones en Chile*. Documento de trabajo N° 125. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Cortázar, R. (1980). *Distribución del ingreso y remuneraciones reales 1970-1978*. Colección estudios CIEPLAN. Santiago de Chile: CIEPLAN.

Correa, S. Figueroa, Jocelyn-Holt, A., Rolle, C. y Vicuña, M. (2001). *Historia del siglo XX chileno*. Editorial Sudamericana: Santiago de Chile.

Covarrubias, J. y Bravo, I. (2005). *Un cable al cielo. Telefónica CTC Chile (1880-2005)*, Santiago de Chile: Telefónica CTC Chile.

De la Garza, E. y Neffa, J.C. (2011). “Modelos económicos, modelo productivo y estrategias de ganancia: conceptos y problematización” en *Cuadernos del Pensamiento Crítico Latinoamericano N° 39*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales CLACSO.

Del Bono, A. (2010). La geografía de los call centers: territorio, trabajo y empleo. En *La llamada... el trabajo y los trabajadores de call centers en Córdoba*. Argentina, Jorge Sarmiento editor-Universitas Libros.

Dirección del Trabajo (2002). *Temas laborales*, Año 8 N° 20 noviembre 2002. Santiago de Chile: Departamento de estudios, Dirección del trabajo.

Donoso, C. (1997). *Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. CTC 1880 1996*. Tesis para optar al grado de Licenciado en Historia. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Donoso, C. (2000). De la Compañía chilena de teléfonos de Edison a la Compañía de teléfonos de Chile: los primeros cincuenta años de la telefonía nacional, 1880-1930. *Historia (Santiago)* [online]. 2000, vol. 33 [Revisado 2012-05-16]. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-1942000003300003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-1942000003300003&lng=es&nrm=iso). ISSN 0717-7194. doi: 10.4067/S0717-71942000003300003.

Ducci, M., Gili, M. y Illanes, M. (1972). *El trabajo. ¿Un nuevo destino para la mujer chilena?*. Chile: Instituto Laboral y de Desarrollo Social, Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Duby, G. y Perrot, M. (dirs.). (1991) *Historia de las mujeres en Occidente*. Madrid: Taurus.

Escobar, A. (2012). *Las “fábricas de la charla” en Santiago de Chile: materialidad y subjetividad del trabajo en los call centers*. Tesis para optar al grado de Doctora en Antropología social y cultural. Universidad Autónoma de Barcelona.

Escobar, A. (2005). Trabajo, desocupación y configuración de la subjetividad laboral en la región del Biobío, Chile. En Revista *Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el empleo, la cultura y la sociedad*. Número 7, vol. VI, junio septiembre, 2005. Argentina. Universidad Nacional de Santiago del Estero.

Escobar, P. (ed.). (1999). *Trabajadores y empleo en el Chile de los 90'*. Santiago de Chile: LOM.

Errázuriz, J. y Ovalle, J. (2002). “Breve reseña histórica y principios y aspectos fundamentales en que se basa el sistema jurídico chileno de telecomunicaciones”. En

A.A.V.V. *Derecho y Tecnologías de la Información*. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho.

Estrada, B. (2012). *Desarrollo empresarial urbano e inmigración europea: españoles en Valparaíso, 1880-1940*. Memoria para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid.

Federici, S. (2013). *Revolución en punto cero. Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Madrid: Traficantes de sueños.

Fernandois, J. (1985). *Chile y el mundo 1970-1973. La política exterior del Gobierno de la Unidad Popular y el Sistema Internacional*. Santiago de Chile: Ediciones de la Universidad Católica de Chile.

Fischer, R. y Serra, P. (2007). *Efectos de la privatización de servicios públicos en Chile*. Santiago de Chile: Banco Interamericano de Desarrollo.

Fischer, R. y Serra, P. (2002). “Evaluación de la regulación de las telecomunicaciones en Chile”. *Revista Perspectivas*, Universidad de Chile, vol. 6, N° 1, pp. 45-77.

Ffrench-Davis, R. (1999). *Chile entre el neoliberalismo y el crecimiento con equidad. Cuarenta años de políticas económicas y sus lecciones para el futuro*, Santiago de Chile: JC Sáez editor.

Ffrench-Davis, R. y Muñoz, O. (1990). “Desarrollo económico, inestabilidad y desequilibrios políticos en Chile: 1950- 1989”. *Colección Estudios CIEPLAN* N°28, junio pp.121-156.

Gálvez, T. y Sánchez, F. (1998). *Prospectiva y Mujer*. Santiago de Chile: Ministerio de Planificación y Cooperación. Citado en Mauro, Godoy y Díaz (2009).

García, B. y De Oliveira, O. (1994). *Trabajo femenino y vida familiar en México*. México: El Colegio de México.

Gatica, J. y Romaguera, P. (2005). *El mercado laboral en Chile nuevos temas y desafíos*. Documentos de Trabajo N° 210. Centro de economía aplicada, Universidad de Chile.

Gaviola, E., Largo, E. y Palestro, S. (1994). *Una historia necesaria: mujeres en Chile, 1973 – 1990*. Santiago de Chile: Editorial Aki/Ahora.

Godoy, et. al. (2009). *Aportes para el estudio de las representaciones sociales sobre el trabajo productivo y reproductivo de las mujeres en Chile, 1880-2000*. Santiago de Chile: Centro de Estudio de las Mujeres CEM.

Godoy, L., Hutchison, E., Roseblatt, K. y Zárate M. (eds.). (1995). *Disciplina y Desacato. Construcción de identidad en Chile, siglos XIX y XX*. Santiago de Chile: SURCEDEM.

Guzmán, V. Mauro, A. y Araujo, K. (1997). *Las mujeres en el mercado de trabajo: desde el género hacia la formulación de políticas*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM.

Grupo Iniciativa (1999). *Opinión y actitudes de mujeres chilenas sobre las condiciones de género*. Encuesta de opinión. Santiago de Chile.

Hutchinson, E. (2000). “La Historia detrás de las cifras: la evolución del Censo chileno y la representación del trabajo femenino, 1895-1930”. *Revista Historia* v.33, Santiago de Chile.

Hutchinson, E. (2006). *Labores propias de su sexo. Género, políticas y trabajo en Chile urbano 1900-1930*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.

Instituto Nacional de Estadísticas (2015). *Mujeres en Chile y mercado de trabajo. Participación laboral femenina y brechas salariales*. Santiago de Chile: INE.

Instituto Nacional de Estadísticas (2012a). *Hechos vitales en Chile durante los siglos XX y XXI*. Santiago de Chile: INE.

Instituto Nacional de Estadísticas (2012b). Evolución de la fecundidad en Chile 1990-2011. Santiago de Chile: INE. [Revisado 2016-05-16]  
[http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario\\_de\\_publicaciones/pdf/info\\_fecundidad.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/info_fecundidad.pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas (2010). *Evolución de la Población de Chile en los últimos 200 años*. Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadísticas. Santiago de Chile: INE.

Instituto Nacional de Estadísticas (2010b). *Hombres y mujeres en Chile*. Enfoque estadístico. Santiago de Chile: INE.

Instituto Nacional de Estadísticas INE (2006). *Fecundidad en Chile. Situación reciente*. Santiago de Chile: INE.

Instituto Nacional de Estadística (1995). *Mujeres y hombres en Chile: cifras y realidades*. Santiago de Chile, INE.

Klimpel, F. (1962). *La mujer chilena. El aporte al progreso de Chile. 1900-1960*. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello.

Kremerman, M. (2005). *En la ruta del trabajo decente: análisis de los sectores salmonicultura, call center y agroexportación*. Registro de problemas públicos, Informe N° 20. Santiago de Chile: Terram publicaciones.

Kwolek-Folland, A. (1998). *Incorporating women. A history of women and business in the United States*. New York: Twiner Publishers.

Larrañaga, O. y Rodríguez, M. (2015). *Desigualdad de ingresos y pobreza en Chile 1990-2013*. Santiago de Chile: PNUD.

Lukács, G. (1985 [1923]). *Historia y conciencia de clase*. Madrid: Editorial SARPE.

Mauro, A., Godoy, L. y Díaz, X. (2009). *Trabajo y empleo femenino en Chile 1880-2000. Su aporte al desarrollo del país desde la economía doméstica, el trabajo voluntario y el trabajo remunerado*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM.

Martínez, C., Miller, T. y Saad, P. (2013). *Participación laboral femenina y bono de género en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.

Marx, K. (1993 [1932]). *Manuscritos Economía y Filosofía*. Madrid: Alianza Editorial.

Marx, K. y Engels, F. (1968 [1932]). *La ideología alemana*. Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos.

Mattelart, A. y Mattelart M. (1968). *La mujer chilena en una nueva sociedad. Un estudio exploratorio acerca de la situación e imagen de la mujer en Chile*. Santiago de Chile: Editorial del Pacífico. Citado en Mauro, A., Godoy, L. y Díaz, X. (2009).

Mazzei, C. (2006). *O trabalho duplicado. A divisão sexual no trabalho e na reprodução um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Editora Expressão popular.

Meller, P. (1996). *Un siglo de economía política chilena (1890-1990)*, Santiago de Chile: Andrés Bello.

Melo, J. y Serra, P. (1996). “Competencia y Regulación en Telecomunicaciones: la experiencia chilena”. *Revista Perspectivas*, pp. 215-247.



Molina, K. y Ruminot, N. (2010). *La Investigación Acción Participativa como modelo de investigación en los Trabajadores de Call Center de Chile. El caso de los trabajadores de Multivoice*. Chile: ICAL.

Morant, I. (dir.). (2006). *Historia de las mujeres en España y América Latina*. Madrid: Cátedra.

Mariscal, J. y Rivera, E. (2005). *Organización industrial y competencias en las telecomunicaciones en América Latina: estrategias empresariales*. Santiago de Chile: CEPAL.

Melo, J. (2002). *Reformas y políticas sectoriales en la industria de telecomunicaciones en Chile y Perú*. Santiago de Chile: Instituto latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social ILPES-CEPAL.

Moguillanski, G. (1998). *Las reformas del sector telecomunicaciones en Chile y el comportamiento de la inversión*. Santiago de Chile: CEPAL.

Montero, C. y Morris, P. (2000). *Ciudadanía laboral. Una nueva mirada al mundo del trabajo*. Santiago de Chile: Fundación Chile 21, Colección Ideas N° 5. Citado en Mauro, Godoy y Díaz, 2009.

Munizaga, G. y Letelier, L. (1988). “Mujer y Régimen Militar”. En Centro de Estudios de la Mujer. *Mundo de Mujer. Continuidad y Cambio*. Santiago de Chile: Ediciones CEM.

Muñoz, A. (1988). “Fuerza de trabajo femenina: evolución y tendencias”. En *Mundo de Mujer continuidad y cambio*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM.

Muñoz, M. y Molina, K. (2009). *Telefónica Chile. Paradigma de la transnacionalización*. Santiago de Chile: Instituto de Ciencias Alejandro Lipschutz ICAL.

Nash, M. (1982). “Desde la invisibilidad a la presencia de la mujer en la historia. Corrientes historiográficas y marcos conceptuales de la Nueva Historia de la mujer”. En

*Nuevas perspectivas sobre la mujer. Actas de las Primeras Jornadas de Investigación Interdisciplinaria.* Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Norwood, S. (1990). *Labour's Flaming Youth. Telephone Operators and workers militancy 1878-1923.* Chicago: Urbana.

Oficina Internacional del Trabajo (2007). *La igualdad en el trabajo: afrontar los desafíos que se plantean.* Santiago de Chile: OIT.

Oficina Internacional del Trabajo (2002). *Panorama Laboral América Latina y el Caribe.* Santiago de Chile: OIT.

Oficina Internacional del Trabajo (1999). *Panorama Laboral América Latina y el Caribe.* Lima: OIT.

Ortega, M. (2012). *Cultura laboral y productividad en Telmex: De la milpa a la digitalización.* México: UAM-X, CSH, Depto. de Relaciones Sociales

Pardo, L. (1987). *Tendencias de largo plazo y características de la participación de las mujeres en la fuerza de trabajo. Chile 1907-1986.* Encuentro Anual de Economistas de Chile. Instituto de Economía política, Escuela de negocios de Valparaíso, Fundación Adolfo Ibáñez, Universidad Federico Santa María.

Reygadas, L. (2002). *Ensamblando culturas. Diversidad y conflicto en la globalización de la industria.* España: Gedisa.

Rivera, D. y Guajardo, G. (1996). *Transformaciones en la familia con motivo de la incorporación de la mujer en el trabajo.* Documento de Trabajo N° 49. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer.

Riesco, M. (2007). *Chile: resultados de las estrategias del estado a lo largo de un siglo.* Santiago de Chile: Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo CENDA.

Rojas, I. (1991). “Las reformas laborales”. En *Economía y Trabajo en Chile 1990-1991*. Programa de Economía del Trabajo PET. Citado en Mauro, Godoy y Díaz (2009).

Rojas, J. (2007). *Las Políticas laborales en Chile: 1900-1970* [Revisado 2017-01-11]. [http://www.cep.cl/UNRISD/Papers/Chile/Chile\\_JRojas\\_Final.doc](http://www.cep.cl/UNRISD/Papers/Chile/Chile_JRojas_Final.doc)

Rojas, J. (2000). *Historiografía laboral en Chile*. Santiago de Chile: LOM.

Romero, J. (2005). *La construcción de la cultura del oficio durante la industrialización. Barcelona, 1814-1860*. Barcelona: Icaria Editorial.

Rozas, P. y Marín, G. (1989). *1988: el “mapa de la extrema riqueza” 10 años después*. Santiago de Chile: Cesoc-Pries-Cono Sur.

Salazar, G. (2003). *Historia de la acumulación capitalista en Chile*. Santiago de Chile: LOM.

Salazar, G. y Pinto, J. (2002). *Historia contemporánea de Chile. La economía: mercados, empresarios y trabajadores*, Volumen III. Santiago de Chile: LOM.

Salazar, G. y Pinto, J. (2002). *Historia contemporánea de Chile. Hombría y feminidad*, Volumen IV. Santiago de Chile: LOM.

Selamé, T. (2001). *Modelo económico y evolución del empleo femenino en Chile: sectores agricultura y de la salud*. Santiago de Chile: Mujer y Trabajo.

Selser, G. (1974). *Una empresa multinacional. La ITT en los EEUU y Chile. Documentos secretos sobre Chile*. Argentina: Granica.

Servicio Nacional de la Mujer, Instituto Nacional de Estadísticas (2004). *Mujeres chilenas: tendencias en la última década (censos 1992-2002)*. Santiago de Chile: SERNAM- INE.

Scholz, R. (2005). “El patriarcado productor de mercancías. Tesis sobre capitalismo y relaciones de género”. *Constelaciones Revista de teoría crítica* N° 5.

Scott, J. (1990). “El género: una categoría útil para el análisis histórico”. En Amelang, J. S. y Nash, M. (eds.) *Historia y género: Las mujeres en la Europa Moderna y Contemporánea*. Valencia: Alfons el Magnanim.

Sharim, D. & Silva, U. (1998). *Familia y reparto de responsabilidades*. Documento de Trabajo N° 58. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer.

Sobel, R. (1982). *ITT The management of Opportunity*. New York: imes Books Publishers.

Solá, M. y Urko, E. (2013). *Transfeminismos. Episteme, fricciones y flujos*. Madrid: Traficantes de sueños.

Sutter, C. y & Sunkel, O. (1982). *La historia económica de Chile: 1830-1930*. Madrid: Cultura hispánica.

Tapia, M. (1999). *La mujer y los Centros de Madres. Estudio de los discursos presidenciales dirigidos a mujeres entre los años 1964-1980*. Tesis para optar al grado de Magíster en Historia. Universidad de Concepción.

Taylor y Bogdan (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós.

Teitelboim, B., Salfate, V. (2003). “Cambios sociodemográficos en educación”. En *Cuánto y cómo cambiamos los chilenos. Balance de una década. Censos 1992-2002* pp. 105-133. Santiago de Chile: Publicaciones del Bicentenario.

Telecomo Italia (2005). *L'Italia al teléfono, Archivio Storico*. Citado en Savelli (2012).

Todaro, R. y Yáñez, S. (ed.). (2004). *El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM.

Todaro, R. y Reyes, N. (2005). *Marcos cognitivos hegemónicos y acciones de políticas en género y economía*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer. Documento interno. Citado en Mauro, Godoy y Díaz (2009).

Todaro, R., Mauro, A. y Yáñez, S. (2000). “Chile: la calidad del empleo. Un análisis de género”. En Valenzuela, M. y Reinecke (eds.), *¿Más y mejores empleos para las mujeres?. La experiencia de los países del Mercosur y en Chile*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo.

Todaro, R. y Rodríguez, R. ed. (1995). *El trabajo de las mujeres en el tiempo global*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM- Isis Internacional.

Uribe, V. y Morales, G. (2010). *Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del Call Centers y sus condiciones laborales*. Santiago de Chile: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Veneros, D. (1997). Continuidad, cambio y reacción 1900-1930. En Veneros, D. (Ed.), *Perfiles Relevados. Historias de mujeres en Chile siglos XVIII-XX*. Santiago de Chile: Editorial Universidad de Santiago de Chile.

Wallace, P. (1976). *Equal employment and the ATT case*. Massachusetts Institute of technology. Citado en Borderias (1993).

Yáñez, S. y Todaro, R. (ed.) (1997). *Sobre mujeres y globalización*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM.

Yáñez, C. (2003). *Las estrategias de las empresas trasnacionales españolas en América Latina. Los casos de Endesa y Telefónica*. Montevideo: Asociación Uruguaya de Historia Económica AUDHE.

Zapata, F. (2001). “El trabajo en la vieja y en la nueva economía”. En *El trabajo del futuro. El futuro del trabajo*. De la Garza y Neffa, J. (Comp.). Buenos Aires: CLACSO.

Zarate, M. y Godoy, L. (2005). *Análisis crítico de los estudios históricos del trabajo femenino en Chile*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer.

## ANEXOS

**Cuadro N° 2 Revistas Archivo Histórico Nacional. Fondo de organizaciones sociales.**

<b>Revista</b>	<b>Meses -Año</b>	<b>N°</b>
<b>Noticiero CTC</b>	Mayo 1985	67
	Mayo-junio 1988	160
	Enero 1989	167
	Mayo 1989	171
	Junio 1990	182
	Junio 1991	193
<b>El Telefónico</b>	Enero-febrero 1982	53-54
	Marzo-abril	55-56
	Junio 1982	57
	Julio 1982	58
	Octubre 1982	59
	Noviembre-diciembre 1982	60
	Marzo-abril 1983	61
	Junio-julio 1983	63
	Julio 1986	Especial
	Octubre 1988	75
<b>El Reemplacito</b>	Abril-agosto 1985	3
	Septiembre 1985	4
<b>Noticiero CTC</b>	Julio 1974	13
	Abril 1975	23
	Agosto 1975	26

	Diciembre 1975	28
	Septiembre 1978	67
	Octubre-noviembre 1978	68-69
	Marzo 1980	71
	Mayo 1980	73
	Julio 1980	75
	Julio 1981	86
	Octubre 1981	89
	Junio 1982	96
	Marzo 1983	104
	Mayo 1983	106
	Agosto 1983	109
	Enero 1984	114
	Octubre 1984	122
	Septiembre 1985	132
	Marzo-abril 1988	157-158
	Agosto 1988	162
	Diciembre 1990	188
	Enero 1991	189
	Febrero-marzo 1991	190
	Junio 1992	204
	Septiembre 1992	206
	Marzo 1993	211
	Abril 1993	212
	Diciembre 1993	220
	Marzo 1994	222



	Junio 1994	225
	Julio 1994	226
	Agosto 1994	227
	Septiembre 1994	228
	Octubre 1994	229
	Diciembre-enero 1995	231
	Febrero 1995	232

Fuente: elaboración propia.

**Cuadro N° 3 Antecedentes operadoras telefónicas entrevistadas.**

<b>Nombre</b>	<b>Año inicio</b>	<b>Año término</b>	<b>Antigüedad laboral</b>	<b>Tipo contrato</b>	<b>Paso a planta</b>	<b>Ciudad</b>
1. Mónica	1977	1984	7 años	Reemplazante		Santiago
2. Ruth	1968	1974	6 años	Reemplazante Planta	1970	Santiago
3. Patricia	1978	1994	12 años	Reemplazante		Santiago
4. Ernestina	1977	1997	20 años	Reemplazante Planta	2014 Filial	Santiago
5. Nivia	1979	1999	21 años	Reemplazante Planta	1980	Quilicura Santiago
6. María Emilia	1969	1994	25 años	reemplazante planta	1972	Santiago
7. María Luz	1976	1984	8 años	Reemplazante		Santiago
8. Belda	1974	1995	18 años	Reemplazante		Concepción
9. María Helena	1968	1972 1972- 1999	5 años Operadora	reemplazante planta	1970	Concepción
10. María Silvia	1973	1994	21 años	Reemplazante		Concepción
11. Patricia	1971	1976	5 años	Reemplazante Planta	1972	Concepción
12. Loreto Luz	1971	1994	23 años	reemplazante planta	1972	Concepción
13. Carmen	1959	1993	34 años	Reemplazante Planta (encargada)	1960	Cabrero
14. María	1973	1993	20 años	Reemplazante		Cabrero
15. Mercedes	1963	1999	36 años	reemplazante planta	1970	Hualqui Concepción
16. Rebeca	1972	1989 oper. 1989- 2014	17 años operadora	Reemplazante Planta	1973	Valparaíso
17. Rosa	1972	1989	17 años	Reemplazante Planta	1973	Valparaíso
18. Gladys	1968	1990 oper. 1991- 2001	23 años operadora	Reemplazante Planta	1970	Victoria Valparaíso
19. Bety	1972	1990	18 años	Reemplazante Planta	1973	Valparaíso

Fuente: elaboración propia.

**Tabla N° 17 Tendencias de las tasas de participación económica por sexo en América Latina, 1990-2000.**

Países	Años	Tasa participación hombres	Tasa participación mujeres
Argentina	1990	77,29	35,81
	2000	73,78	44,35
Bolivia	1990	82,69	50,33
	2000	81,71	59,63
Brasil	1990	85,26	47,40
	2000	82,80	55,84
Chile	1990	75,35	29,86
	2000	74,23	37,92
Colombia	1990	77,88	39,91
	2000	82,16	54,66
Costa rica	1990	82,80	32,13
	2000	79,82	37,98
Cuba	1990	68,72	33,12
	2000	66,66	34,70
Ecuador	1990	82,12	28,11
	2000	83,42	45,13
El Salvador	1990	83,13	33,27
	2000	79,37	42,59

Fuente: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE)-División de Población de la CEPAL, “América Latina. Estimaciones y proyecciones de población a largo plazo 1950-2100. Revisión 2012”, Santiago, 2012, [en línea], [http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos\\_bd.htm](http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_bd.htm).

## **Anexo: Los procesos de privatización de las telecomunicaciones en América Latina.**

El proceso de privatización y el desmantelamiento de los monopolios se impuso como política en el sector telecomunicaciones a nivel mundial en la década de los ochenta. Inglaterra en 1984 y Japón en 1985 fueron los primeros países que desmantelaron sus monopolios públicos. Sin embargo, la justicia norteamericana ya había dado señales en 1982 que no toleraría el monopolio privado de las empresas Bell obligando a sus 22 filiales regionales a escindirse de la matriz y formar siete sociedades independientes. Covarrubias y Bravo (2005: 139) sostienen que esta corriente fue alentada por organismo internacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el Banco Mundial, y el Acuerdo General de Aranceles Aduaneros y Comercio. Los cambios instaurados en prácticamente todos los países se rigieron por tres tendencias globales: desregulación, privatización y liberalización.

En América Latina la industria de las telecomunicaciones sufrió importantes transformaciones a lo largo de la década de los noventa cuando diversos países iniciaron procesos de liberalización y privatización de las telecomunicaciones. El dominio global de las empresas de telecomunicaciones de los Estados Unidos hacía posible presumir que aprovecharían los procesos de privatización para alcanzar la supremacía en la región. Sin embargo, con la adquisición por parte de Telefónica España de las operaciones de la empresa Bellsouth en 1994, la venta de Iusacell por parte de Verizon y Vodafone y la adquisición por parte de Telmex de la ATTLA y de Embratel, la presencia estadounidense en el sector prácticamente desaparece (Mariscal, 2005).

La privatización de las telecomunicaciones se produce en el escenario de las reformas económicas propuestas por la Organización Mundial de Comercio y aplicadas durante la década de los noventa en América Latina, que generaron un clima económico propicio para la inversión extranjera que entre 1991 y 1999 pasó de 11.000 millones de dólares a 70.000 millones de dólares. España jugó un papel relevante en este escenario incrementado sus inversiones en los distintos países de la región hasta alcanzar en 1998 los 13.000 millones de dólares, que representaban casi una cuarta parte de los capitales instalados<sup>190</sup>. Sin

---

<sup>190</sup> Según Yáñez, la presencia de capitales españoles en los países latinoamericanos se ha caracterizado por: sostener campañas más agresivas por su carácter de actor nuevo en la inversión extranjera en la región; la mayor parte de la inversión se ha orientado a la compra de activos existentes, recurriendo a privatizaciones, fusiones o adquisición mediante ofertas públicas de adquisición de empresas; el 94% de las inversiones se han

considerar los bancos (Santander Central Hispano –BSCH- y Bilbao Vizcaya Argentaria - BBVA-), los principales inversionistas españoles en América Latina están en el ámbito de las telecomunicaciones –Telefónica- y la energía eléctrica –ENDESA España-<sup>191</sup>.

Mariscal y Rivera (2005:11-12) identifican tres etapas centrales en el proceso de privatización en América Latina que se transformó en una política global de posicionamiento de las empresas europeas en la región. La primera etapa de este proceso se inicia con los procesos de liberalización y privatización en Argentina, Chile y México y se identifican dos estrategias diferentes: una desarrollada por empresas que concentran su atención en un segmento de las telecomunicaciones y otra orientada a adquirir la empresa fija pública de telecomunicaciones. En México, la liberalización y privatización de la empresa nacional de telecomunicaciones condujo a la creación de un campeón nacional, mientras que en Argentina, Chile y Brasil descartaron el objetivo de tener una empresa nacional de telecomunicaciones de gran tamaño. Luego de la privatización, esta etapa se caracteriza por el esfuerzo de Telefónica y Telmex, de modernizar las redes, expandir la cobertura de los servicios y el aprovechamiento de las ventajas que generan los contratos de exclusividad en telefonía fija y de larga distancia para consolidar la posición dominante en cada uno de los países. La segunda etapa se caracteriza por el creciente reconocimiento que la competencia en América Latina tiene un carácter regional y por la consolidación de Telefónica y Telmex – América Móvil como los dos operadores dominantes en la región. La organización nacional de las empresas pierde importancia, se estructuran los negocios a partir de los principales servicios prestados y se busca mejorar las condiciones de competencia frente a los operadores especializados y escapar de las restricciones que los marcos regulatorios imponen. En esta fase se inicia el proceso de privatización en Centroamérica. En la tercera etapa el proceso de privatización de empresas públicas y de licitación de licencias de telefonía móvil está en su mayor parte terminado. La dimensión

---

destinado al sector de los servicios, especialmente en telecomunicaciones, energía (electricidad, gas y petróleo) y servicios financieros; la mayor parte de las empresas que han entrado al mercado latinoamericano fueron en su origen empresas públicas que disfrutaban de situaciones monopólicas en el mercado español. Yañez, C. (2003).

<sup>191</sup> Yañez, op.cit.:3.

regional de la competencia predomina definitivamente y las operaciones en los distintos países se estructuran sobre la base de estrategias definidas globalmente.

Se observan claras similitudes en los procesos de desarrollo de las telecomunicaciones. Según Errazuriz y Ovalle (2002:8), una de las diferencias en los procesos privatizadores es que Argentina y Perú aplicaron el principio de “asistencia de ingreso al mercado”, con periodos transitorios de monopolios regulados previos a la apertura de los respectivos mercados. Entre las excepciones a estos procesos en la región están los casos de Costa Rica y Cuba, en que se mantuvieron sistemas de monopolios estatales.

**Tabla N° 18 EVOLUCIÓN DE LA PROPIEDAD DE CTC**

	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995
Bond Corp Chile S.A.	50.1	49.2						
Corfo	14.2	2.9						
Trabajadores CTC	4.4	3.2	1.5	1.6	1.3	1.1	0.9	0.9
AFP y Cias. de seguros	7.7	11.6	11.2	13.6	15.2	14.4	15.5	23.1
Telefónica Internacional Chile			42.8	43.6	43.6	43.6	43.6	43.6
The Bank of New York (adrs)			14.7	12.5	17.8	25.3	23.4	16.7
Cias. de inversión de capital extranjero			12.8	12.4	6.5	4.1	3.9	3.2
Otros privados	23.6	33.1	17.1	16.3	15.6	11.5	12.7	12.5

Fuente: Moguillanski, 1998: 10. En base a Memorias Anuales CTC.

**Cuadro N° 4 CTC: FINANCIAMIENTO EXTERNO**

	Millones de dólares	Créditos banca internacional
1990	80	Corporación financiera internacional
1991	113	Corporación financiera internacional
1994	80 55	J.P.Morgan Unión de Bancos Suizos
1995	275	Grupo de bancos norteamericanos y europeos
1996	400	Jankee bonds
1997	315	Crédito sindicado liderado por ABN-Amro
<b>VENTA DE ADR</b>		
1991	12.5% total de	acciones a través de The Bank of New York.
1992	5.3% total de	acciones a través de The Bank of New York.
1993	7.5% total de	acciones a través de The Bank of New York.

Fuente: Moguillanski, 1998: 32. En base a Memorias Anuales CTC.

**Tabla N° 19 Distribución de cargos por sexo, CTC, 1991.**

<b>Cargos</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	
<b>Técnicos</b>			
Técnico	17	2	
Técnico en mantención y reparación	126	2	
Técnico universitario	32	8	
Electricista de operación	12	0	
Especialista en prev.de riesgos	3	0	
Especialista avanzado t.i.a	18	3	
Especialista Operaciones	12	0	
Esp.en conmutación electrónica	9	1	
Especialista b	179	4	
Especialista t.i. a	15	2	
Experto en sistemas Operativos	6	0	
Presurizador	30	0	
Probador	541	28	
Programador	19	3	
Proyectista	54	4	
Asignador	46	34	
Operador centro conmutación digital	2	0	
Operador c.o.m.	82	4	
Operador computador	14	1	
Operador controlador s.l.m.	11	0	
Operador sistemas c	20	0	
Operador sysope	8	2	
Operador telesup.mic b	5	0	
<b>Subtotal</b>			
<b>Profesionales</b>			
Abogados	6	1	
Asistente social	0	8	
Constructor civil	6	1	



Enfermera	0	1	
Ingeniero	130	17	
Ingeniero ejecutivo de ventas	2	1	
Psicólogo	0	2	
Kinesiólogo	0	3	
Médico	5	7	
Gerente	17	0	
Vicepresidentes	3	0	
Subgerente área	7	0	
Subtotal	176	41	217
<b>Electromecánico</b>			
Electromecánico de operaciones	141	0	
Capataz de instalaciones	3	0	
Despachador receptor b	78	1	
Empalmador	184	0	
Encargado mantención técnica	3	0	
Encargado pta.auto.paso a paso	26	0	
Auxiliar de climatización	4	0	
Auxiliar técnico	42	6	
Instalador líneas y cables	40	0	
Mecánico de servicio	3	0	
Rep.prob.l.d.Santiago y otros	18	0	
Reparadr centrales privadas	114	0	
Reparador equipos varios	74	0	
Reparador instalador de teléfono	512	0	
Reparador líneas privadas	10	0	
Repador probador zona	19	1	
Explotador sistemas a	15	2	
Jg.	41	8	
Jg. Mantención	44	0	
Jg varias	78	10	
<b>Subtotal</b>	<b>1449</b>	<b>28</b>	<b>1477</b>

<b>Administrativos</b>			
Administrativos abastecimiento, servicios y otros	21	6	
Administrador publico	1	1	
Adm. abastecimiento, servicios y otros	5	8	
Administrativo de finanzas	8	10	
Oficinista	55	45	
Oficinista comercial	14	35	
Oficinista coordinador	20	24	
Oficinista digitador	9	25	
Oficinista zona	31	80	
Coordinador administrativo	30	34	
Coordinador finanzas	10	4	
Digitadora entrada de datos	0	21	
Asesor comercial	1	0	
Asist adm abastec y serv	2	1	
Asist.de planif.corporativa	1	1	
Asistente adm contable	1	0	
Asistente adm. Rr.hh.	4	0	
Asistente presidenc.ejecutiva	1	1	
Auditor interno	7	0	
Cobrador	3	0	
Contador	67	51	
Control procesamiento de datos	5	9	
Aux.ctro.rep.c.o.c.	4	2	
Aux.técnico administrativo	3	0	
Auxiliar administrativo	15	40	
Enc abastec y serv b	40	14	
Enc.estadistica pta.externa	3	2	
Encarg.ofic.atenc.de publico	0	3	
Encargado bienestar	0	8	
Encargado bodega	12	0	
Encargado control administ.	9	1	

Encargado de personal	2	2	
Encargado entrenamiento zona	1	2	
Encargado finanzas	6	8	
Cajero	59	61	
Encargado RRHH.	8	8	
Auxiliar de personal	0	2	
Auxiliar de servicios menores	3	0	
Auxiliar estadístico	1	1	
Esp.avanzado de comercial	6	1	
Esp abastecim y serv b	2	1	
Espec.planific.corporativa	10	1	
Especialista comercial y finanzas	39	13	
Especialista RRHH	5	2	
Secretaria departamento	0	54	
Secretaria división	0	120	
Secretaria gerencia	0	12	
Secretaria división y subdivisión	8	138	
Recaudador teléfonos públicos	3	0	
Rep. De serv. B negocios	0	10	
Representante de servicio b	68	151	
Representante de ventas a	3	7	
Tesorero	10	4	
Vendedor equipos	27	4	
<b>Subtotal</b>	<b>643</b>	<b>1028</b>	<b>1671</b>
<b>Operadoras telefónicas</b>			
Operadora telefónica	0	919	
Operadora nivel 104	0	8	
Operadora observadora Stgo.	0	15	
Operadora observadora zona	0	29	
Operadora reemplazante	0	933	
<b>Total operadoras</b>	<b>0</b>	<b>1904</b>	
<b>Analista</b>			

Analista contable	5	2	
Analista ctro.operac.y control	1	2	
Analista	11	1	
Analista de cobranzas	2	2	
Analista de contabilidad	9	2	
Analista de mantención	16	0	
Analista de normas y procedimientos	1	1	
Analista de sistemas	3	0	
Analista económico financiero	0	3	
Analista en conmutación	3	0	
Analista de finanzas	16	6	
Analista de operaciones	43	2	
Analista organización y método	5	0	
Analista presupuesto	8	4	
Analista prevención riesgos	2	1	
Analista RRHH	7	1	
Analista t.i.	35	12	
Analista técnico	45	29	
Analista transmisión digital	5	2	
<b>Subtotal</b>	<b>217</b>	<b>70</b>	<b>287</b>
<b>Supervisores, inspectores y jefes sección</b>			
Supervisor de ventas	8	1	
Supervisora enc.oper.Stgo.	0	87	
Supervisora telemarketing	0	6	
Insp de canalizaciones y lin	17	0	
Ins rec. Eq. Elec	27	0	
Ins analista	73	0	
Inspector ctles.priv.zona	0	16	
Inspector mantención e instalaciones	62	0	
Inspector obras a	21	0	
Jefe unidad	8	1	
Jefe central	0	42	

Jefe de departamento	32	2	
Jefe de división	82	7	
Jefe de sección	230	39	
<b>Subtotal</b>	<b>560</b>	<b>201</b>	<b>761</b>
<b>Otros trabajos</b>			
Operario albañil	2	0	
Operario manipulación de alimentos	1	1	
Operario mantención edificios	10	0	
Operario sala descanso	0	7	
Chofer	35	0	
Aseador equipo	1	0	
Auxiliar de enfermería	1	1	
Gasfiter	6	0	
Instructor c	18	1	
Inventariador	5	0	
Vigilante	119	0	
Cargador-descargador	13	0	
Carpintero	3	0	
Auxiliar	13	0	
Mensajero	37	1	
	<b>264</b>	<b>11</b>	<b>275</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 20 Operadoras telefónicas de planta y reemplazantes 1977, 1991-1998.**

	Operadoras planta	Operadoras Reemplazantes	Total	% total planta
1977	2215	701	2916	41%
1991	927	933	1860	23%
1992	856	820	1676	20%
1993	702	673	1375	16%
1994	438	248	686	9%
1995	449	157	606	8%
1996	524	34	558	7.8%
1997	477	1	478	1.4%
1998	0	0	0	

Fuente: elaboración propia en base a datos empresa, 1977, 1991-1998.

**Tabla N° 21 Nivel educacional operadoras de planta y reemplazantes, 1991.**

	Operadoras planta	Operadoras reemplazantes	Total
Básica Incompleta	23	3	<b>26</b>
Básica completa	27	5	<b>32</b>
Media incompleta	151	17	<b>168</b>
Media completa	602	780	<b>1382</b>
Técnica incompleta	42	39	<b>81</b>
Técnica completa	71	32	<b>103</b>
Universitaria incompleta	7	12	<b>19</b>
Universitaria completa	0	2	<b>2</b>
Sin antecedentes	4	43	<b>47</b>
<b>TOTAL</b>	<b>927</b>	<b>933</b>	<b>1860</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 22 Nivel educacional Operadoras de planta y reemplazantes, 1991, 1994 y 1996.**

	<b>1991</b>	<b>1994</b>	<b>1996</b>
Básica Incompleta	26	12	<b>10</b>
Básica completa	32	17	<b>5</b>
Media incompleta	169	81	<b>71</b>
Media completa	1382	458	<b>382</b>
Técnica incompleta	81	27	<b>24</b>
Técnica completa	103	53	<b>36</b>
Universitaria incompleta	18	2	<b>1</b>
Universitaria completa	2	1	<b>1</b>
Sin antecedentes	47	35	<b>28</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1860</b>	<b>686</b>	<b>558</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991, 1994,1996.

**Tabla N° 23 Distribución de operadoras por ciudad, 1991.**

	<b>Operadoras</b>	<b>Operadoras Reemplazantes</b>	<b>Total</b>
Arica	11	13	<b>24</b>
Iquique	12	17	<b>29</b>
Antofagasta	26	48	<b>74</b>
Copiapó	6	24	<b>30</b>
La Serena	41	42	<b>83</b>
Los Andes	16	12	<b>28</b>
Valparaiso	80	102	<b>182</b>
Santiago	445	303	<b>748</b>
Rancagua	58	58	<b>116</b>
Talca	37	46	<b>83</b>
Chillán	31	34	<b>65</b>
Concepción	62	76	<b>138</b>
Los Angeles	31	38	<b>69</b>
Temuco	59	102	<b>161</b>
Punta Arenas	12	18	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>933</b>	<b>1860</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 24 Distribución de operadoras por ciudad, 1994.**

	<b>Operadoras</b>	<b>Operadoras Reemplazantes</b>	<b>Total</b>
Arica	5	1	<b>6</b>
Iquique	9	12	<b>21</b>
Antofagasta	19	20	<b>39</b>
Copiapó	2	2	<b>4</b>
La Serena	19	8	<b>27</b>
Los Andes	3	0	<b>3</b>
Valparaiso	47	20	<b>67</b>
Santiago	225	113	<b>338</b>
Rancagua	20	9	<b>29</b>
Talca	2	0	<b>2</b>
Chillán	16	3	<b>19</b>
Concepción	28	23	<b>51</b>
Los Angeles	10	2	<b>12</b>
Temuco	30	31	<b>61</b>
Punta Arenas	3	4	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>248</b>	<b>686</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1994.



**Tabla N° 25 Distribución de operadoras por ciudad, 1996.**

<b>Ciudad</b>	<b>Operadoras de planta</b>	<b>Operadoras reemplazantes</b>	<b>Total</b>
Arica	5	0	<b>5</b>
Iquique	15	3	<b>18</b>
Antofagasta	22	4	<b>26</b>
Copiapó	0	0	<b>0</b>
La Serena	18	0	<b>18</b>
Los Andes	3	0	<b>3</b>
Valparaíso	63	0	<b>63</b>
Santiago	266	25	<b>291</b>
Rancagua	25	0	<b>25</b>
Talca	2	0	<b>2</b>
Chillán	19	0	<b>19</b>
Concepción	46	0	<b>46</b>
Los Angeles	11	0	<b>11</b>
Temuco	23	2	<b>25</b>
Punta Arenas	6	0	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>524</b>	<b>34</b>	<b>558</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

**Tabla N° 26 Edad operadoras de planta y reemplazantes, 1991.**

<b>Año nacimiento</b>	<b>Edad</b>	<b>Operadoras</b>	<b>Reemplazantes</b>	<b>Total</b>
1930	61	0	1	<b>1</b>
1931	60	6	1	<b>7</b>
1932	59	4	0	<b>4</b>
1933	58	8	1	<b>9</b>
1934	57	17	0	<b>17</b>
1935	56	23	0	<b>23</b>
1936	55	17	1	<b>18</b>
1937	54	15	0	<b>15</b>
1938	53	17	0	<b>17</b>
1939	52	23	0	<b>23</b>
1940	51	20	0	<b>20</b>
1941	50	35	0	<b>35</b>
1942	49	36	2	<b>38</b>
1943	48	39	3	<b>42</b>
1944	47	42	4	<b>46</b>
1945	46	60	3	<b>63</b>
1946	45	59	4	<b>63</b>
1947	44	61	9	<b>70</b>
1948	43	74	4	<b>78</b>

1949	42	77	15	<b>92</b>
1950	41	76	16	<b>92</b>
1951	40	76	33	<b>109</b>
1952	39	41	35	<b>76</b>
1953	38	32	26	<b>58</b>
1954	37	28	45	<b>73</b>
1955	36	17	50	<b>67</b>
1956	35	12	57	<b>69</b>
1957	33	6	64	<b>70</b>
1958	32	2	51	<b>53</b>
1959	31	1	49	<b>50</b>
1960	30	1	50	<b>51</b>
1961	29	1	42	<b>43</b>
1962	28	0	49	<b>49</b>
1963	27	0	38	<b>38</b>
1964	26	1	29	<b>30</b>
1965	25	0	45	<b>45</b>
1966	24	0	52	<b>52</b>
1967	23	0	39	<b>39</b>
1968	22	0	38	<b>38</b>
1969	21	0	37	<b>37</b>
1970	20	0	21	<b>21</b>
1971	19	0	6	<b>6</b>
1972	18	0	8	<b>8</b>
1973	17	0	5	<b>5</b>
<b>Total</b>		<b>927</b>	<b>933</b>	<b>1860</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 27 Grupos etarios operadoras de planta y reemplazantes, 1991.**

<b>Edad</b>	<b>Operadoras</b>	<b>%</b>	<b>Reempla zantes</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
16-20	0	0	40	4.2	40	2
21-25	0	0	211	22.6	211	10.6
26-30	3	0.3	209	22.4	212	10.6
31-36	38	4	271	29	342	17.2
37-41	253	27	155	16.6	435	22
42-46	331	36	34	3.6	401	20
47-51	172	19	9	0.9	200	10
52-56	95	10	1	0.1	106	5.3
57-61	35	3.8	3	0.3	38	1.9
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100</b>	<b>933</b>	<b>100</b>	<b>1985</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 28 Grupos etarios operadoras de planta y reemplazantes, 1994.**

<b>Edad</b>	<b>Operadoras</b>	<b>%</b>	<b>Reemplazantes</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
16-20	1	0.2	0	0	1	<b>0.1</b>
21-25	1	0.2	14	5.6	15	<b>2.1</b>
26-30	1	0.2	52	21	53	<b>7.7</b>
31-36	3	0.6	74	30	77	<b>11</b>
37-41	32	7.3	71	28.6	103	<b>15</b>
42-46	164	37.4	27	10.8	191	<b>28</b>
47-51	154	35	9	3.6	163	<b>24</b>
52-56	70	16	1	0.4	71	<b>10.3</b>
57-61	12	2.7	0	0	12	<b>1.7</b>
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100</b>	<b>248</b>	<b>100</b>	<b>686</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1994.

**Tabla N° 29 Estado civil Operadoras, 1991.**

	<b>Total</b>	<b>%</b>
Casadas	865	47%
Solteras	979	53%
Viudas	16	1%
<b>Total</b>	<b>1860</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 30 Estado civil operadoras planta y reemplazantes, 1991.**

	<b>Casadas</b>	<b>%</b>	<b>Solteras</b>	<b>%</b>	<b>Viudas</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Operadoras planta	579	67%	334	34%	14	88%	<b>927</b>
Operadoras reemplazantes	286	33%	645	66%	2	13%	<b>933</b>
<b>Total</b>	<b>865</b>	<b>100%</b>	<b>979</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>1860</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 31 Antigüedad laboral operadoras de planta y reemplazantes, 1996.**

Antigüedad laboral	Operadoras de planta	Operadoras reemplazantes	Total	%
0-5 años	13	11	24	4.3
6-10 años	21	23	44	7.9
11-15 años	115	0	115	20.6
16-20 años	32	0	32	5.7
21-25 años	173	0	173	31
26-30 años	124	0	124	22.2
31-35 años	32	0	32	5.7
36-40 años	14	0	14	2.5
<b>Total</b>	<b>524</b>	<b>34</b>	<b>558</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

**Tabla N° 32 Antigüedad laboral trabajadores/as empresa telefónica, 1996.**

Antigüedad	Trabajadores/as	%
0-5 años	2340	28
6-10 años	1599	19
11-15 años	1047	12.5
16-20 años	720	8.6
21-25 años	1124	13.4
26-30 años	795	9.5
31-35 años	274	3.3
36-40 años	439	5.3
41-45 años	22	0.3
46-50 años	1	0
<b>Total</b>	<b>8361</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1996.

**Tabla N° 33 Salario operadoras de planta y reemplazantes, 1991.**

	Operadoras de planta	Operadoras reemplazantes	Observadoras
50-69		933	
70-89			
90-109	125		
110-129	306		
130-149	53		5
150-169	235		7
170-189	109		3
190-209	48		3
210-229	22		7
230-249	20		8
250-269	6		4
270-289	1		7

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991.

**Tabla N° 34 Salario operadoras telefónicas de plante y reemplazantes, 1991-1997.**

Años	Operadoras de planta	Operadoras Reemplazantes	Supervisoras
1991	146.257	55.772	215.538
1992	170.929	63.288	242.945
1993	191.538	69.015	257.652
1994	225.513	79.754	275.150
1995	230.768	83.368	280.758
1996	242.197	91.696	301.157
1997	257.267	103.362	309.388

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1991-1997.

**Tabla N° 35 Salario operadoras telefónicas de planta y reemplazantes, 1992.**

	Operadoras planta	Operadoras reemplazantes
50-69		631
70-89		189
90-109	3	
110-129	106	
130-149	196	
150-169	22	
170-189	309	
190-209	116	
210-249	68	
250-269	16	
270-289	20	
290-309	3	
310-329	2	

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1992.

**Tabla N° 36 Salarios fuerza de trabajo CTC, 1992.**

Tramo salarial	N° trabajadores/as
50-69	121
70-89	405
90-109	647
110-129	551
130-149	458
150-169	450
170-189	704
190-209	476
210-249	431
250-269	336
270-289	249
290-309	125
310-329	268
330-349	134
350-369	153
370-389	81
390-409	119
410-429	104
430-449	49
450-469	52
470-489	52

490-509	31
510-529	72
530-549	71
550-569	65
570-589	25
590-609	35
610-629	17
630-649	26
650-669	26
670-689	18
690-709	19
710-729	21
730-749	33
750-769	31
770-789	15
790-809	6
810-829	31
830-849	34
850-869	34
850-869	23
870-889	10
890-909	18
910-929	7
930-949	6
950-969	4
970-989	4
990-1009	3
1010-1029	3
1030-1049	3
1050-1069	3
1070-1089	1
1090-1109	1
1110-1129	2
1130-1149	0
1150-1169	3
1170-1189	1
1190-1209	0
1210-1229	0
1230-1249	0
1250-1269	0
1270-1289	0
1290-1309	0
1310-1329	0
1330-1349	0
1350-1369	0
1370-1389	0
1390-1409	0
1410-1429	0
1430-1449	0

1450-1469	0
1470-1489	0
1490-1509	0
1510-1529	0
1530-1549	1

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa.

**Tabla N° 37 Salarios reales Chile 1974-1998 (1970=100).**

Años	Salario real
1974 -1981	76
1982-1989	88
1990- 1998	112

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Ffrench Davis (1999).

**Cuadro N° 5 Decretos de cambios tecnológicos, CTC 1981-1994.**

Año		Decreto
1981	Aprueba instalación de dos centrales de conmutación de tipo electrónica en localidades de Reñaca y Concón.	Decreto N° 147 del 6 de julio de 1981.
1982	Autoriza centrales telefónicas automáticas de tipo digital con control por programa almacenado en Región Metropolitana, V y VIII región. Estas centrales telefónicas incluyen las facilidades para la identificación de abonados y la tarificación automática.	Decreto N° 218 del 7 de diciembre de 1982.
1983	Centros primarios de conmutación automática en Región Metropolitana, V y VIII región.	Decreto N° 64 del 17 de agosto de 1983.
1984	Central telefónica y equipos manuales son reemplazados por sistemas automáticos en localidades de Quillota, La Calera y Limache.	
1988	Se inicia proceso de digitalización con la privatización de la	



	empresa.	
1989	Amplía capacidad del sistema que opera en Santiago.	Decreto N° 250 del 14 de noviembre de 1989.
1991	Retirar central telefónica de Provincia de Santiago de sistema automático e instalar dos centros satélites de tecnología digital en Cerro Colorado y Unión Americana.	Decreto N° 143 del 7 de junio de 1991.
1991	Retirar centrales manuales de Huape y San Nicolás, Portezuelo, Quirihue y Coelemu en la VIII región y reemplazarlas por centros de conmutación digitales en los mismos lugares.	Decreto N° 144 del 7 de junio de 1991.
1991	Retirar central manual de Maule y ampliación capacidad centro Talca II.	Decreto N° 146 del 7 de junio de 1991.
1991	Retirar dos centrales en Quilpué y Villa Alemana V región y reemplazarlas por centros de conmutación digitales más una en El Belloto. Autoriza un centro de conmutación en Santiago.	Decreto N° 151 del 18 de junio de 1991.
1991	Retirar central combinada local y larga distancia en XII región e instalar centros satélites en Porvenir y dos en Punta Arenas.	Decreto N° 153 del 18 de junio de 1991.
1991	Retirar instalaciones en Maitencillo e instalar radioenlace VHF analógico entre Quintero y La Laguna.	Decreto N° 168 del 01 de julio de 1991.
1991	Retirar centrales de Chañaral y Copiapó en la III región y reemplazarlas por centros de conmutación digitales.	Decreto N° 140 del 7 de junio de 1991.
1991	Retirar centrales de magneto de Vicuña, Andacollo y de la central automática de Paihuano y reemplazarlas por centrales digitales.	Decreto N° 141 del 7 de junio de 1991.
1992	Se reemplazan las centrales telefónicas locales por centros de conmutación digital en localidades de Yungay, Quillón, Bulnes.	Decreto N° 58 del 23 de marzo de 1992.
1992	Aprueba proyecto técnico para instalar centro telefónico de tecnología digital con control por programa almacenado en Santiago.	Decreto N° 32 del 21 febrero de 1992.
1992	Retiro centrales manuales de Machalí, Pichidegua, Requinoa, San Francisco de Mostazal y de las centrales automáticas de Coltauco, Doñihue y Peumo y reemplazo por centros satélites. Se instalan centros satélites además en	Decreto N° 21 del 28 enero 1992.

	Rancagua, Cerro Copeque y San Vicente de Tagua-Tagua .	
1992	Retira centrales automáticas e instala centrales digitales en las localidades de Pica, Pozo Almonte y tres en la ciudad de Iquique.	Decreto N° 11 del 22 enero 1992.
1992	Autoriza instalar centro de conmutación en Melipilla.	Decreto N° 188 del 29 de julio de 1992.
1992	Autoriza instalar centro telefónico de tecnología digital en región metropolitana.	Decreto N° 154 del 19 de junio de 1992.
1992	Autoriza instalar centro satélite en los Benedictinos en Santiago.	Decreto N° 154 del 19 de junio de 1992.
1992	Instalar centro satélite en VI región	Decreto N° 379 deñ 24 de diciembre de 1992
1992	Retirar central de la provincia de Talca e instalar una de conmutación digital.	Decreto N° 360 del 7 de diciembre de 1992
1992	Retirar centrales telefónicas locales y reemplazarlas por centros de conmutación telefónica digitales en las localidades de Yungay, Bulnes, Quillón en VIII región. Instalación de radioenlace entre Yungay y cerro Coyumanque.	Decreto N° 58 del 23 de marzo de 1992.
1992	Retirar centrales manuales de localidades de Machalí, Pichidegua, Requinoa y San Francisco de Mostazal y de las centrales automáticas de Coltauco, Doñihue y Peumo y reemplazarlas por centros satélites de conmutación digitales	Decreto N° 21 del 28 de enero de 1992.
1992	Retiras centrales automáticas de Pica y Pozo Almonte y del sistema de onda portadora Iquique-Pica.	Decreto N° 11 del 22 de enero de 1992.
1993	Instalar centro telefónico satélite de conmutación en la ciudad de Valparaíso.	Decreto N° 423 del 10 de diciembre de 1993.
1993	Instalar centro telefónico de tecnología digital en la localidad de Las Cabras.	Decreto N° 326 del 30 de septiembre de 1993.
1993	Instalar centro de conmutación telefónica en las comunas de Santiago: Providencia y Las Condes.	Decreto N° 325 del 30 de septiembre de 1993.
1993	Instalar centro de conmutación telefónica de tecnología digital en I y III regiones.	Decreto N° 322 del 30 de septiembre de

		1993.
1993	Instalar centro telefónico de tecnología digital en El Monte e Isla de Maipo.	Decreto N° 321 del 30 de septiembre de 1993.
1993	Instalar dos nuevas radiestaciones en El Salvador y Potrerillos.	Decreto N° 320 del 30 de septiembre de 1993.
1993	Instalar sistema multiacceso digital de abonados en la Región Metropolitana.	Decreto N° 316 del 30 de septiembre de 1993.
1993	Retira centros telefónicos y los reemplaza por centros telefónicos de tecnología digital en las ciudades de Concepción, Coronel, San Rosendo, Arauco, Cañete y Lebu Laja y Talcahuano de la VIII región.	Decreto N° 303 del 6 de septiembre de 1993.
1993	Instalar centro telefónico de tecnología digital en Graneros VI región.	Decreto N° 302 del 6 de septiembre de 1993.
1993	Retirar centros telefónicos y reemplazarlos por tecnología digital en las ciudades de Talca y Molina	Decreto N° 282 del 24 de agosto de 1993.
1993	Retirar centros telefónicos y reemplazarlos por centros de conmutación con tecnología digital en las localidades de Angol, Traiguén, Lautaro, Pucón, Victoria, Villarica en la IX región.	Decreto N° 278 del 24 de agosto de 1993
1994	Retirar centros locales analógicos en IX, VI y VII regiones. Los abonados serán transferidos a los centros locales y satélites digitales existentes.	Decreto N° 33 del 19 de enero de 1994.
1994	Retirar central telefónica de Tongoy y reemplazarla por centro satélite con tecnología digital.	Decreto N° 41 del 21 de enero de 1994.
1994	Instalar centro satélite de conmutación digital en Chanco, VII región.	Decreto N° 91 del 09 de marzo de 1994.
1994	Instalar centro telefónico de tecnología digital y cinco concentradores de líneas telefónicas en VIII región en las localidades de: Florida, Los Alamos, Rafael, Dichato, Santa Juana.	Decreto N° 396 del 21 de noviembre de 1994.
1994	Autoriza ampliación de tres concentradores de líneas telefónicas en la Región Metropolitana y uno en la IX región	Resolución exenta N° 789 del 15 de julio de 1994.

1994	Retirar centros manuales de Vilcún, Cunco, Galvarino, General López, Los Sauces, Purén, Renaico, Cherquenco, y Los Laureles e instalar tres centros telefónicos de función satélite y cinco concentradores digitales.	Decreto N° 427 del 30 de noviembre de 1994.
------	---	---

Fuente: elaboración propia en base a Decretos leyes, 1981-1994.

**Tabla N° 38 Organizaciones sindicales, operadoras telefónicas de planta y reemplazantes, 1995.**

	Operadoras de planta	%	Operadoras Reemplazantes	%	Total	%
Administrativos	22	4.9	3	1.9	25	<b>3.3</b>
Antofagasta	2	0.4	1	0.6	3	<b>0.3</b>
CTC XII región	3	0.7	1	0.6	4	<b>0.5</b>
CTC zona sur	33	7.3	20	13	53	<b>7</b>
Iquique	10	2.2	1	0.6	11	<b>1.5</b>
Malleco Cautín	17	3.8	1	0.6	18	<b>2.4</b>
Operadoras	158	35	20	13	226	<b>30</b>
Operarios Santiago	5	1.1	4	2.5	9	<b>1.2</b>
Operarios Valparaíso	1	0.2	0	0	1	<b>0.1</b>
Probadores	58	13	4	2.5	75	<b>9.9</b>
SINATE	115	26	99	63	303	<b>40</b>
Valparaíso	24	5.3	3	1.9	27	<b>3.6</b>
No sindicalizada	1	0.2	0	0	1	<b>0.1</b>
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>	<b>756</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la empresa, 1995.

**Tabla N° 39 Representación sindical CTC, 31 diciembre de 1995.**

<b>Agrupación I</b>	<b>N° socios</b>	<b>%</b>	<b>N° representantes</b>
Sindicato Nacional trabajadores técnicos	581		
Sindicato Nacional trabajadores N° 2 supervisores	497		
Sindicato de trabajadores de CTC y filiales. Operadoras	411		
Sindicato Nacional trabajadores administrativos y afines. Comerciales	267		
Sindicato Nacional trabajadores N° 5 de CTC. Probadores.	413		
Sindicato Nacional trabajadores CTC celular Sintracel	105		
Sindicato de ejecutivos de venta y representantes de servicios CTC celular	31		
Sindicato de trabajadores de empresa Intercom	175		
Sindicato Nacional trabajadores de Instacom	19		
<b>Total Agrupación</b>	<b>2.494</b>	<b>31.6%</b>	<b>11</b>
<b>Agrupación II</b>			
Federación Nacional de Sindicatos de la CTC	4.332		
Federación Nacional de sindicatos de trabajadores telefónicos	733		
Sindicato de trabajadores N° 8, Ingenieros civiles	295		
Sindicato ISTH S.A.	34		
<b>Total Agrupación</b>	<b>5.394</b>	<b>68.38%</b>	<b>25</b>
<b>Total sindicalizados</b>	<b>7.888</b>	<b>100</b>	<b>36</b>

Fuente: Anexo Negociación colectiva, Sindicato de Operadoras y actividades conexas CTC.